SENATE SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-second Parliament, 2015-16-17-18

*Proceedings of the Standing Senate Committee on*

# TRANSPORT AND COMMUNICATIONS

*Chair:*
The Honourable DAVID TKACHUK

Tuesday, February 27, 2018
Wednesday, February 28, 2018

Issue No. 31

*Eighth and ninth meetings:*

Bill C-49, An Act to amend the Canada Transportation Act and other Acts respecting transportation and to make related and consequential amendments to other Acts

WITNESSES:
(*See back cover*)

Première session de la
quarante-deuxième législature, 2015-2016-2017-2018

*Délibérations du Comité sénatorial permanent des*

# TRANSPORTS ET DES COMMUNICATIONS

*Président :*
L'honorable DAVID TKACHUK

Le mardi 27 février 2018
Le mercredi 28 février 2018

Fascicule nº 31

*Huitième et neuvième réunions :*

Projet de loi C-49, Loi apportant des modifications à la Loi sur les transports au Canada et à d'autres lois concernant les transports ainsi que des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois

TÉMOINS :
(*Voir à l'endos*)

53840-53854

## STANDING SENATE COMMITTEE ON TRANSPORT AND COMMUNICATIONS

The Honourable David Tkachuk, *Chair*

The Honourable Patricia Bovey, *Deputy Chair*

The Honourable Dennis Dawson, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Boisvenu
Cormier
* Day
(or Mercer)
Gagné
Galvez
Griffin
* Harder, P.C.
(or Bellemare)
(or Mitchell)
Housakos
Maltais
Manning
Mercer
* Smith
(or Martin)
* Woo
(or Saint-Germain)

*Ex officio members

(Quorum 4)

*Changes in membership of the committee:*

Pursuant to rule 12-5 and to the order of the Senate of November 7, 2017, membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Housakos replaced the Honourable Senator McIntyre (*February 28, 2018*).

The Honourable Senator Maltais replaced the Honourable Senator Plett (*February 27, 2018*).

The Honourable Senator McIntyre replaced the Honourable Senator MacDonald (*February 26, 2018*).

## COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES TRANSPORTS ET DES COMMUNICATIONS

*Président :* L'honorable David Tkachuk

*Vice-présidente :* L'honorable Patricia Bovey

*Vice-président :* L'honorable Dennis Dawson

et

Les honorables sénateurs :

Boisvenu
Cormier
* Day
(ou Mercer)
Gagné
Galvez
Griffin
* Harder, C.P.
(ou Bellemare)
(ou Mitchell)
Housakos
Maltais
Manning
Mercer
* Smith
(ou Martin)
* Woo
(ou Saint-Germain)

* Membres d'office

(Quorum 4)

*Modifications de la composition du comité :*

Conformément à l'article 12-5 du Règlement et à l'ordre adopté par le Sénat le 7 novembre 2017, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Housakos a remplacé l'honorable sénateur McIntyre (*le 28 février 2018*).

L'honorable sénateur Maltais a remplacé l'honorable sénateur Plett (*le 27 février 2018*).

L'honorable sénateur McIntyre a remplacé l'honorable sénateur MacDonald (*le 26 février 2018*).

Published by the Senate of Canada
Available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

Publié par le Sénat du Canada
Disponible sur internet : http://www.parl.gc.ca

## MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Tuesday, February 27, 2018
(92)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 9:30 a.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable David Tkachuk, presiding.

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Boisvenu, Bovey, Cormier, Dawson, Gagné, Galvez, Griffin, Maltais, McIntyre, Mitchell and Tkachuk (11).

*In attendance:* Jed Chong and Zackery Shaver, Analysts, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

*Also present:* The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Friday, December 8, 2017, the committee continued its consideration of Bill C-49, An Act to amend the Canada Transportation Act and other Acts respecting transportation and to make related and consequential amendments to other Acts. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 27.*)

*WITNESSES:*

*Pulse Canada:*

Greg Northey, Director, Industry Relations.

*Keystone Agricultural Producers of Manitoba:*

Dan Mazier, President.

*National Farmers Union:*

Cam Goff, Second Vice-president, Operations.

*Air Transat:*

George Petsikas, Senior Director, Government and Industry Affairs.

*WestJet:*

Andrew Gibbons, Director, Government Relations and Regulatory Affairs.

*Air Canada:*

David Rheault, Senior Director, Government Affairs and Community Relations.

The chair made a statement.

At 10:02 a.m., the deputy chair, the Honourable Senator Bovey took the chair.

At 10:16 a.m., Senator Tkachuk took the chair.

Mr. Northey, Mr. Mazier and Mr. Goff made statements and answered questions.

At 10:34 a.m., the committee suspended.

## PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mardi 27 février 2018
(92)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 30, dans la salle 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable David Tkachuk (*président*).

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Boisvenu, Bovey, Cormier, Dawson, Gagné, Galvez, Griffin, Maltais, McIntyre, Mitchell et Tkachuk (11).

*Également présents :* Jed Chong et Zackery Shaver, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

*Aussi présents :* Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le vendredi 8 décembre 2017, le comité poursuit son étude du projet de loi C-49, Loi apportant des modifications à la Loi sur les transports au Canada et à d'autres lois concernant les transports ainsi que des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule nº 27 des délibérations du comité.*)

*TÉMOINS :*

*Pulse Canada :*

Greg Northey, directeur, Relations avec l'industrie.

*Keystone Agricultural Producers of Manitoba :*

Dan Mazier, président.

*Union nationale des fermiers :*

Cam Goff, deuxième vice-président, Opérations.

*Air Transat :*

George Petsikas, directeur principal, Affaires gouvernementales et de l'industrie.

*WestJet :*

Andrew Gibbons, directeur, Relations gouvernementales et affaires réglementaires.

*Air Canada :*

David Rheault, directeur principal, Affaires gouvernementales et relations avec les collectivités.

Le président ouvre la séance.

À 10 h 2, la vice-présidente, l'honorable sénatrice Bovey, occupe le fauteuil.

À 10 h 16, le sénateur Tkachuk occupe le fauteuil.

M. Northey, M. Mazier et M. Goff font un exposé et répondent aux questions.

À 10 h 34, la séance est suspendue.

At 10:38 a.m., the committee resumed.

Mr. Petsikas, Mr. Gibbons and Mr. Rheault made statements and answered questions.

At 11:40 a.m., the committee adjourned to the call of the chair.

*ATTEST:*

---

OTTAWA, Wednesday, February 28, 2018
(93)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day at 6:45 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable David Tkachuk, presiding.

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Boisvenu, Bovey, Cormier, Dawson, Gagné, Griffin, Housakos, Mercer, Mitchell and Tkachuk (10).

*In attendance:* Jed Chong and Zackery Shaver, Analysts, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

*Also present:* The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Friday, December 8, 2017, the committee continued its consideration of Bill C-49, An Act to amend the Canada Transportation Act and other Acts respecting transportation and to make related and consequential amendments to other Acts. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 27.*)

*WITNESSES:*

*National Airlines Council of Canada:*

Massimo Bergamini, President and Chief Executive Officer.

*Canadian Airports Council:*

Daniel-Robert Gooch, President.

*Canadian Automobile Association:*

Ian Jack, Managing Director, Communications and Government Relations, Public Affairs.

*Public Interest Advocacy Centre:*

John Lawford, Executive Director and General Counsel.

*Flight Claim Canada:*

Jacob Charbonneau, Co-founder and Chief Executive Officer.

*Association of Canadian Travel Agencies:*

Richard Vanderlubbe, Chair, Canada Transportation Act Review Committee.

The chair made a statement.

À 10 h 38, la séance reprend.

M. Petsikas, M. Gibbons et M. Rheault font un exposé et répondent aux questions.

À 11 h 40, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

*ATTESTÉ :*

---

OTTAWA, le mercredi 28 février 2018
(93)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 18 h 45, dans la salle 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable David Tkachuk (*président*).

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Boisvenu, Bovey, Cormier, Dawson, Gagné, Griffin, Housakos, Mercer, Mitchell et Tkachuk (10).

*Également présents :* Jed Chong et Zackery Shaver, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

*Aussi présents :* Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le vendredi 8 décembre 2017, le comité poursuit son étude du projet de loi C-49, Loi apportant des modifications à la Loi sur les transports au Canada et à d'autres lois concernant les transports ainsi que des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule nº 27 des délibérations du comité.*)

*TÉMOINS :*

*Conseil national des lignes aériennes du Canada :*

Massimo Bergamini, président-directeur général.

*Conseil des aéroports du Canada :*

Daniel-Robert Gooch, président.

*Association canadienne des automobilistes :*

Ian Jack, directeur principal, Communications et Relations gouvernementales, Affaires publiques.

*Centre pour la défense de l'intérêt public :*

John Lawford, directeur général et conseiller juridique général.

*Vol En Retard Canada :*

Jacob Charbonneau, cofondateur et président-directeur général.

*Association canadienne des agences de voyage :*

Richard Vanderlubbe, président, Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada.

Le président ouvre la séance.

Mr. Bergamini and Mr. Gooch made statements and answered questions.

At 7:45 p.m., the committee suspended.

At 7:48 p.m., the committee resumed.

Mr. Lawford, Mr. Charbonneau, Mr. Vanderlubbe and Mr. Jack made statements and answered questions.

At 8:30 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

*ATTEST:*

M. Bergamini et M. Gooch font un exposé et répondent aux questions.

À 19 h 45, la séance est suspendue.

À 19 h 48, la séance reprend.

M. Lawford, M. Charbonneau, M. Vanderlubbe et M. Jack font un exposé et répondent aux questions.

À 20 h 30, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

*ATTESTÉ :*

*Le greffier du comité,*

Victor Senna

*Clerk of the Committee*

## EVIDENCE

OTTAWA, Tuesday, February 27, 2018

The Standing Senate Committee on Transport and Communications, to which was referred Bill C-49, An Act to amend the Canada Transportation Act and other Acts respecting transportation and to make related and consequential amendments to other Acts, met this day at 9:30 a.m. to give consideration to the bill.

**Senator David Tkachuk** (*Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Chair:** Welcome to this meeting of the Standing Senate Committee on Transport and Communications. We're examining Bill C-49, the transportation modernization act.

We have two panels today. In the first panel, I would like to welcome Mr. Greg Northey, Director for Industry Relations at Pulse Canada; Dan Mazier, President of the Keystone Agricultural Producers of Manitoba; and Cam Goff, Second Vice-president for Operations at the National Farmers Union.

Thank you for being here. I invite Mr. Northey to start his presentation, followed by Mr. Mazier and then Mr. Goff.

**Greg Northey, Director, Industry Relations, Pulse Canada:** Thank you, chair and members of the committee, for the opportunity to discuss Bill C-49 with you. In my time here, I'd like to provide a bit more detail on a key legislative amendment, the pulse sector and our industry partners. I believe you would have received a joint letter from a lot of different industry groups — asking the Senate to consider.

Pulse Canada is a national industry association that represents over 35,000 growers, and 132 processors and exporters of peas, lentils, beans, chickpeas and especially crops like canary, sunflower and mustard seeds. Canada is now the world's largest producer and exporter of peas and lentils, accounting for one third of all global pulse trade. The value of the industry's exports exceeded $4 billion in 2017.

The market for pulse and special crops is highly competitive, and maintaining and growing Canada's market share in the over 140 countries to which the sector ships are top priorities for the industry.

## TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mardi 27 février 2018

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications, auquel a été renvoyé le projet de loi C-49, Loi apportant des modifications à la Loi sur les transports au Canada et à d'autres lois concernant les transports ainsi que des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois, se réunit aujourd'hui, à 9 h 30, pour étudier ce projet de loi.

**Le sénateur David Tkachuk** (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**Le président :** Bienvenue à cette réunion du Comité sénatorial permanent des transports et des communications. Nous étudions le projet de loi C-49, Loi sur la modernisation des transports.

Nous recevons deux groupes de témoins aujourd'hui. Je souhaite la bienvenue au premier groupe : Greg Northey, directeur des Relations avec l'industrie chez Pulse Canada, Dan Mazier, président de Keystone Agricultural Producers of Manitoba, et Cam Goff, deuxième vice-président des Opérations de l'Union nationale des fermiers.

Merci d'être parmi nous aujourd'hui. J'invite M. Northey à commencer sa présentation, puis ce sera le tour de M. Mazier, et enfin de M. Goff.

**Greg Northey, directeur, Relations avec l'industrie, Pulse Canada :** Merci à vous, monsieur le président, et aux membres du comité de me donner l'occasion de discuter du projet de loi C-49 avec vous. Pendant le temps qui m'est imparti, j'aimerais donner un complément d'information sur un amendement clé, sur le secteur des légumineuses et sur nos partenaires de l'industrie. Je crois que vous avez reçu une lettre conjointe de plusieurs différents groupes sectoriels demandant au Sénat d'envisager l'adoption de l'amendement que nous proposons.

Pulse Canada est une association sectorielle nationale représentant plus de 35 000 producteurs et 132 transformateurs et exportateurs de petits pois, de lentilles, de haricots, de pois chiches et de produits de spécialité comme les graines d'alpiste, de tournesol et de moutarde. Le Canada est aujourd'hui le premier producteur et exportateur mondial de petits pois et de lentilles, représentant plus du tiers de tous les échanges commerciaux de légumineuses dans le monde. La valeur des exportations dans ce secteur a dépassé 4 milliards de dollars en 2017.

Le marché des légumineuses et des produits de spécialité est très compétitif. Maintenir et accroître la part de marché du Canada dans les plus de 140 pays que le secteur canadien approvisionne sont les priorités absolues de l'industrie.

Pulse and special crops are the most multimodal grain crop in Western Canada. Forty per cent of the sector's exports through Vancouver are through using containers. Efficiently managing the logistics and the supply chains drives competitiveness of the sector. Increasingly, predictable and reliable rail service is central to ensuring this competitiveness and economic growth.

Unfortunately, predictable and reliable rail service is not what shippers have received this year. In the most recent report of the Ag Transport Coalition for grain route 29, which was two weeks ago, CN provided 17 per cent of the cars that were ordered across the Prairies. More specifically, 6 per cent of the cars ordered in Manitoba, 12 per cent of the cars ordered in Saskatchewan and 26 per cent of the cars ordered in Alberta were provided in that week.

For pulse and special crop shippers, this unreliable, unpredictable rail service — sometimes not receiving cars for several weeks in a row — comes at a time when the sector is facing significant market access challenges in India, Canada's largest pulse market. The lack of on-time service, or any service at all, is compromising Canada's competitiveness in end-use markets, significantly impacting both farmers and shippers.

The service issues the sector has been facing are not a surprise. As early as September, CN weekly grain reporting and the Ag Transport Coalition reporting indicated that CN was already beginning to ration shipper demand at a much higher rate than in previous years. It was clear then the capacity was not able to meet demand of shippers, and it was clear this was a systemic issue.

Those warning signs in September have now become a full-blown service disruption that appears to be spreading to both railways. Pulse shippers who today are shipping less product as a result of market access issues at lower prices are experiencing the worst service since 2013-14. In that year, government invoked section 47 of the Canada Transportation Act to step in seven months after the disaster to get grain moving.

Farmers and shippers are asking themselves at this moment: Is there a better way to do this? Is it possible to address issues that are clearly systemic earlier and not have to wait seven months before something is done to limit significant economic damage?

Les légumineuses et les produits de spécialité sont les cultures qui utilisent le plus de modes de transport différents dans l'Ouest canadien. Quarante pour cent des exportations de ces produits qui passent par Vancouver sont transportés par conteneurs. Une bonne gestion de la logistique et des chaînes d'approvisionnement renforce la compétitivité du secteur. Il est de plus en plus vital de pouvoir compter sur un service ferroviaire prévisible et fiable pour assurer cette compétitivité et la croissance économique.

Malheureusement, un service ferroviaire prévisible et fiable, ce n'est pas ce que les expéditeurs ont obtenu cette année. Dans le plus récent rapport de l'Ag Transport Coalition concernant l'itinéraire du grain nº 29, publié il y a deux semaines, on constate que le CN a fourni 17 p. 100 des wagons qui ont été commandés dans les Prairies cette semaine-là, c'est-à-dire 6 p. 100 des wagons commandés au Manitoba, 12 p. 100 des wagons commandés en Saskatchewan et 26 p. 100 des wagons commandés en Alberta.

Pour les expéditeurs de légumineuses et de produits de spécialité, ce manque de fiabilité et de prévisibilité du service — parfois, aucun wagon n'est reçu pendant plusieurs semaines d'affilée — arrive au moment où le secteur se heurte à d'importantes difficultés pour ce qui est de l'accès au marché indien, le plus gros marché pour les légumineuses canadiennes. L'impossibilité d'obtenir le service de transport dans les délais requis — voire d'obtenir le service tout court — nuit à la compétitivité du Canada dans les marchés d'utilisation finale, ce qui a un effet notable tant sur les producteurs que sur les expéditeurs.

Ce n'est pas une surprise s'il y a des problèmes d'accès au service dans notre secteur. Dès septembre, les rapports hebdomadaires sur les grains du CN et les rapports de l'Ag Transport Coalition montraient que le CN commençait déjà à rationner la demande des expéditeurs à un taux bien supérieur aux années précédentes. Clairement, la capacité n'était pas suffisante pour répondre à la demande des expéditeurs et il s'agissait manifestement d'un problème systémique.

Ces signes avant-coureurs en septembre sont maintenant devenus de véritables perturbations du service qui semblent s'étendre aux deux transporteurs ferroviaires. Le service de transport offert aux expéditeurs de légumineuses, qui expédient aujourd'hui de moins grandes quantités de produits à plus bas prix à cause de ces problèmes d'accès aux marchés, est le pire depuis 2013-2014. Cette année-là, sept mois après la catastrophe, le gouvernement avait invoqué l'article 47 de la Loi sur les transports au Canada pour intervenir et faire en sorte que les grains soient expédiés.

À n'y a pas un meilleur moyen de faire les choses. Est-il possible de s'attaquer aux problèmes systémiques plus rapidement sans qu'on doive attendre sept mois avant que quelque chose ne soit fait pour limiter les dégâts économiques?

For small and medium shippers that comprise much of the pulse and special crops sector, the existing provisions in the act and some of the proposed ones in Bill C-49, while having potential, are often too expensive, not timely enough, accessing them potentially exposes them to subtle forms of retribution and doesn't necessarily address service issues.

In the face of systemic service issues, the only tool available at the moment in the Canada Transportation Act are sections 47 and 49. Those require the need for political reaction that comes after an extraordinary disruption to the supply chain.

It is time to change that. With the detailed data and information now available on the supply chain, and with more to come through Bill C-49, there is no reason early action cannot be taken to address systemic issues before they become disasters. It's time to provide the CTA with its own motion ex-parte powers that will ensure Canadian farmers, processors, exporters and their customers, importantly, know that Canada will not wait until there's been an extraordinary disruption to the supply chain to take action.

Canada cannot limit its ability to respond by providing relief for one shipper at a time, especially in a systemic issue we're seeing now. As detailed Pulse Canada's written brief that you should have, this amendment was proposed by the CTA review panel — the Emerson panel — and is being requested by the Canadian Transportation Agency itself and its annual reporting. Why wouldn't an amendment that has achieved consensus from the review panel, esteemed experts in the field, shipper groups and the regulators themselves not be acted upon?

Canada's competitiveness on the world stage is predicated on our ability to deliver on a promise of reliability and to deliver a product on time. It's time for Canada to hold the supply chain accountable for making good on that promise. Thank you.

**Dan Mazier, President, Keystone Agricultural Producers of Manitoba:** Thank you, Mr. Chair and members of the committee, for allowing me this opportunity to speak here today.

Keystone Agricultural Producers of Manitoba is Manitoba's general farm organization. I represent over 7,000 farm families. I am a grains and oil-seed farmer, northeast of Brandon, Manitoba near the village of Justice.

Pour les petits et moyens expéditeurs, qui forment l'essentiel du secteur des légumineuses et des cultures de spécialité, les dispositions actuelles de la loi et certaines de celles qui sont proposées dans le projet de loi C-49, même si elles ont du potentiel, entraînent trop de dépenses, n'entrent pas en vigueur assez rapidement et ne règlent pas nécessairement les problèmes liés au service. De plus, tirer parti de ces mesures peut exposer les expéditeurs à des pénalités subtiles.

En ce moment, face à des problèmes systémiques liés aux services de transport, les seuls outils disponibles dans la Loi sur les transports au Canada sont les articles 47 et 49. Ces articles exigent une action politique après une perturbation extraordinaire de la chaîne d'approvisionnement.

Il est temps de changer cela. Avec toutes les données précises sur la chaîne d'approvisionnement dont on dispose aujourd'hui — et le projet de loi C-49 améliorera encore plus l'information disponible —, il n'y a aucune raison de ne pas intervenir rapidement pour régler les problèmes systémiques avant qu'ils ne dégénèrent en catastrophes. Il est temps de donner à l'Office des transports du Canada le pouvoir d'agir de sa propre initiative à titre ex parte pour veiller à ce que les agriculteurs, transformateurs et exportateurs du Canada, de même que leurs clients sachent que le gouvernement n'attendra pas que les perturbations de la chaîne d'approvisionnement atteignent des proportions extraordinaires avant d'agir.

Le gouvernement du Canada ne peut limiter sa capacité d'agir en aidant un expéditeur à la fois, surtout compte tenu des problèmes systémiques qu'on constate. Tel qu'expliqué dans le mémoire de Pulse Canada que vous devriez avoir reçu, cet amendement a été proposé par la commission d'examen de l'Office des transports du Canada, la commission Emerson. C'est un changement que réclame l'Office des transports du Canada lui-même dans son rapport annuel. Pourquoi un amendement qui fait consensus parmi la commission d'examen, les experts dans le domaine, les regroupements d'expéditeurs et l'organisme de réglementation lui-même ne serait-il pas adopté?

La compétitivité du Canada à l'échelle mondiale dépend de notre capacité de livrer nos produits à temps de manière fiable. Il est temps que le gouvernement fédéral fasse pression sur la chaîne d'approvisionnement pour s'assurer que l'on ait cette capacité. Merci.

**Dan Mazier, président, Keystone Agricultural Producers of Manitoba :** Merci à vous, monsieur le président, et aux membres du comité de me donner l'occasion de comparaître devant vous aujourd'hui.

Keystone Agricultural Producers of Manitoba est l'organisation agricole générale du Manitoba. Je représente plus de 7 000 familles d'agriculteurs. Je suis moi-même un producteur de céréales et d'oléagineux établi près du village de Justice, au nord-est de Brandon.

The 2013-14 grain transportation crisis is estimated to have cost Western Canadian farmers approximately $6.5 billion. When shippers, grain buyers, are unable to reliably move their commodities to port, they will begin offering farmers lower prices for their products. So although farmers are not actual shippers ordering the railcars, farmers are the ones who end up bearing costs of poor rail service.

In 2013-14, the railways were not providing reliable service to shippers, and farmers suffered substantial revenue losses — to be clear, billions of dollars — as a result of the service failure. Many international buyers also began to look at other markets for commodities they had been buying from Canada, because they could no longer count on those commodities being delivered in a timely fashion.

It seems the ghost of the 2013-14 shipping season is again looming large as two major railways are once again stumbling to provide reliable service to shippers this year.

According to the Ag Transport Coalition data for Manitoba, CN, in particular, has been performing exceptionally poorly this year. Five weeks ago, in week 26, they filled 19 per cent of the orders placed by shippers in Manitoba; in week 27, they filled 6 per cent. In week 28, they filled 14 per cent; and in week 29, two weeks ago, they once again dropped to a 6 per cent order fulfillment rate in Manitoba. With numbers like these, I'm sure you can understand the anxiety farmers are currently experiencing.

For this reason, I want to make one point very clear: We need Bill C-49 to be in effect for June 2018 for the crops that farmers are going to plant in 60 days' time. We need the shipper protections it offers, the accountability it places on the railroads and the competitive measures it puts in place.

It's not perfect but the bottom line is we need legislation on the books to address these types of issues. The class 1 railways must face repercussions if they fail to meet acceptable service standards. CN's current performance is clearly demonstrating the need for this.

Since the Fair Rail for Grain Farmers Act expired this summer, shippers can no longer access interswitching beyond the standard 30 kilometres. The benefit of the 160-kilometre extended interswitching option was that it forced railways to compete for shippers' business. However, now that the Fair Rail for Grain Farmers Act has expired, this competitive measure is no longer available to shippers.

On estime que la crise du transport des grains de 2013-2014 aura coûté environ 6,5 milliards de dollars aux agriculteurs de l'Ouest canadien. Lorsque les expéditeurs et les acheteurs de grains sont incapables d'acheminer leurs produits jusqu'aux ports, ils commencent à offrir des prix plus bas aux agriculteurs. Donc, bien que les agriculteurs ne soient pas eux-mêmes des expéditeurs qui commandent des wagons, ce sont eux qui finissent par subir les conséquences financières du mauvais service ferroviaire.

En 2013-2014, les compagnies de chemin de fer n'offraient pas un service fiable aux expéditeurs, et les agriculteurs ont essuyé d'énormes pertes de revenu — on parle de milliards de dollars — en raison de ces défauts de service. De nombreux acheteurs internationaux ont aussi commencé à se tourner vers d'autres marchés pour se procurer les produits qu'ils achètent normalement au Canada, parce qu'ils ne pouvaient plus compter sur une livraison en temps voulu.

Il semble que le spectre de la saison 2013-2014 plane encore une fois, puisque deux grands transporteurs ferroviaires ont de nouveau de la difficulté à assurer un service fiable aux expéditeurs cette année.

Selon les données de l'Ag Transport Coalition concernant le Manitoba, le CN offre un rendement exceptionnellement médiocre cette année. Il y a cinq semaines, pendant la semaine 26, le CN a exécuté 19 p. 100 des commandes des expéditeurs au Manitoba; pendant la semaine 27, c'était 6 p. 100; pendant la semaine 28, c'était 14 p. 100; et pendant la semaine 29, soit il y a deux semaines, le taux d'exécution des commandes au Manitoba par le CN était retombé à 6 p. 100. Compte tenu de ces chiffres, je suis sûr que vous comprenez les inquiétudes des agriculteurs.

C'est pour cela que je tiens à être très clair : nous avons besoin que le projet de loi C-49 soit en vigueur dès juin 2018 pour les cultures que les agriculteurs vont planter d'ici 60 jours. Nous avons besoin des protections qu'il prévoit pour les expéditeurs, de la reddition de comptes qu'il impose aux transporteurs ferroviaires et des mesures qu'il contient pour assurer notre compétitivité.

Ce n'est pas un projet de loi parfait, mais au bout du compte, nous avons besoin que nos lois permettent une intervention dans les situations de ce genre. Il doit y avoir des conséquences pour les transporteurs ferroviaires de catégorie 1 lorsque ceux-ci ne satisfont pas à des normes de service acceptables. Ce que fait le CN actuellement montre bien que c'est nécessaire.

Depuis l'expiration de la Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grains l'été dernier, les expéditeurs n'ont plus accès à l'interconnexion au-delà des 30 kilomètres habituels. L'avantage des distances d'interconnexion étendue de 160 kilomètres était que cela obligeait les transporteurs ferroviaires à être en concurrence les uns contre les autres pour attirer les expéditeurs. Par contre,

The transportation modernization act claims to offer an even better option in the form of long haul interswitching. However, we are concerned that the way this provision is currently constructed is problematic. The current design of the long haul interswitching option in Bill C-49 is overly restrictive in terms of which shippers are eligible to apply. Currently, a shipper is not eligible if it is within 30 kilometres of the interchange with another carrier or its facility is dual-served. This is problematic, because such restrictions will prevent shippers from accessing long haul interswitching, even though the carriers they can access may not be going in the desired direction to reach the load's final destination.

They may also be limited by the fact that the carrier they can access is not able to haul the full distance to the final destination.

Therefore, we encourage you to consider amendments in proposed section 129. If the long haul interswitching provision is not broadened in the terms of which shippers are eligible to apply for it, then it will likely prove ineffective as a competitive measure.

Another item we would like to see introduced is the addition of soybeans to the Schedule II list of grains eligible to be covered under the maximum revenue entitlement.

In Manitoba, soybeans represent the third-largest crop by area, just over 1.6 million acres. Currently, the transportation costs for soybeans are as much as 40 per cent higher than the MRE, maximum revenue entitlement, covered grains with still no promise of getting cars. You can pay for it, but you still are not going to get the cars. This has the potential to create a disincentive to growing this crop in the future.

Finally, in light of the current railway performance situation we are faced with, we would like to suggest that you consider amendments to Bill C-49 that would empower the Grain Transportation Agency to initiate investigations into service issues when it becomes aware of them and mandate solutions when necessary. The CTA has the tools to identify oncoming problems in the rail system before other stakeholders; therefore, it should be able to investigate and act on such issues before they become crises.

depuis l'expiration de la Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grains, cette mesure qui favorisait la concurrence n'existe plus.

La Loi sur la modernisation des transports prétend offrir une option encore meilleure : l'interconnexion de longue distance. Toutefois, nous croyons que cette disposition, dans sa forme actuelle, est problématique. L'option d'interconnexion de longue distance telle qu'elle est actuellement conçue dans le projet de loi C-49 est trop restrictive pour ce qui est des expéditeurs qui y sont admissibles. Actuellement, tout expéditeur situé à 30 kilomètres ou moins d'un lieu de correspondance avec le réseau d'un autre transporteur ou dont les installations sont desservies par deux transporteurs n'est pas admissible. C'est problématique parce que ces restrictions vont empêcher des expéditeurs d'accéder à l'interconnexion de longue distance même si les transporteurs ferroviaires auxquels ils ont accès ne vont peut-être pas dans la bonne direction pour que les produits atteignent leur destination finale.

De plus, le transporteur peut ne pas être en mesure de transporter les produits sur toute la distance jusqu'à la destination finale.

Nous vous invitons donc à envisager d'amender l'article 129 proposé dans le projet de loi. Si la disposition sur l'interconnexion de longue distance n'est pas élargie afin que plus d'expéditeurs puissent y avoir accès, elle ne sera probablement pas efficace pour favoriser la concurrence.

Un autre changement que nous aimerions voir est l'ajout des fèves de soja à la liste des grains qui peuvent être couverts par le Programme du revenu admissible maximal, qui se trouve à l'annexe II de la loi.

Au Manitoba, les fèves de soja arrivent au troisième rang des cultures selon la superficie à un peu plus de 1,6 million d'acres. Actuellement, les coûts de transport des fèves de soja peuvent être jusqu'à 40 p. 100 plus élevés que ceux d'autres grains couverts par le Programme du revenu admissible maximal, mais les producteurs de fèves de soja n'ont pas plus de garantie que les autres d'obtenir des wagons. Ils peuvent toujours payer pour le transport, mais ils n'auront quand même pas de wagons. Cette situation pourrait dissuader les producteurs de cultiver des fèves de soja à l'avenir.

Enfin, compte tenu de la situation dans laquelle nous nous trouvons à cause du piètre rendement des transporteurs ferroviaires, nous vous invitons à envisager d'amender le projet de loi C-49 pour donner à l'Office du transport du grain la capacité de faire enquête lorsqu'il est mis au courant de problèmes liés au service et de mettre en place des solutions au besoin. L'Office des transports du Canada a les outils nécessaires pour détecter les problèmes touchant le réseau ferroviaire avant les autres intervenants. Il devrait donc être habilité à faire enquête et à prendre des mesures avant qu'on soit plongé dans de véritables crises.

The economic well-being of Western Canada is critically tied to rail transportation. If agriculture is to grow and make up a larger part of Canada's exports in the future, it must have a modern and updated legislation in place to ensure our agricultural commodities can get to port. We need to realign the Transportation Act to address today and tomorrow's issues and allow Canada's economy to grow to its full potential.

Thank you very much for your time and attention.

**Cam Goff, Second Vice-president, Operations, National Farmers Union:** Good morning. My name is Cam Goff. I am part of a family grain farm operation in Hanley, Saskatchewan. I'm the Second Vice-president, Operations, of the National Farmers Union, which is a voluntary direct membership organization from farmers and their families across Canada.

Basically, I'm just going to be presenting a synopsis of the brief which you have in front of you. I would like to, of course, express our pleasure at being able to come before you to answer any questions you may have.

The NFU believes, from a farmer's perspective, this bill is deeply flawed. It opens up Canada's farms to even more economic exploitation than they currently face.

Basically, the loosening of the common carrier obligations removes the railway's current duty to provide a duly loaded car, a direct access in a timely manner from the origin to destination. That's a relatively straightforward way of going about things at the moment, but the new bill introduces so many factors and variables into the equation that it's almost impossible for the railways to be found to have failed in their obligation, regardless of how shoddy the service is they provide.

Captive shippers, such as grain farmers, are going to be the first to suffer as are all small or remote shippers. These are the things they're going to face from possibly non-existent service.

The cost and difficulty of launching a level-of-service complaint eliminates that option for pretty much everyone except the largest organizations or customers of the railroads.

While the NFU does appreciate the fact that the maximum revenue entitlement provisions were retained in this bill, we feel it's imperative that a full railway costing review be implemented and the MRE formula be adjusted as necessary.

Le bien-être économique de l'Ouest canadien est intrinsèquement lié au transport ferroviaire. Si on veut que le secteur agricole grandisse et occupe une plus grande part des exportations canadiennes à l'avenir, les lois qui le régissent doivent être à jour et doivent veiller à ce que les produits agricoles puissent être acheminés jusqu'aux ports. Il faut mettre à niveau la Loi sur les transports pour régler les problèmes d'aujourd'hui et de demain et permettre à l'économie canadienne d'atteindre son plein potentiel.

Merci beaucoup de votre attention.

**Cam Goff, deuxième vice-président, Opérations, Union nationale des fermiers :** Bonjour. Je m'appelle Cam Goff. Je fais partie d'une exploitation agricole céréalière familiale à Hanley, en Saskatchewan. Je suis le deuxième vice-président, Opérations, de l'Union nationale des fermiers, une organisation à adhésion directe et volontaire composée de familles d'agriculteurs de partout au Canada.

En gros, je vais résumer le mémoire que vous avez devant vous. Je tiens à dire à quel point nous sommes heureux de pouvoir comparaître devant vous et de répondre à toute question que vous pourriez avoir.

L'Union nationale des fermiers — l'UNF — est d'avis que, du point de vue des agriculteurs, ce projet de loi est extrêmement déficient. Il expose les fermes canadiennes à encore plus d'exploitation économique qu'actuellement.

L'assouplissement des obligations de transporteur public des compagnies de chemin de fer fait que celles-ci ne sont plus forcées d'acheminer les wagons dûment chargés directement de leur point de départ à leur destination en temps opportun. Les exigences actuelles sont plutôt claires et simples, mais le projet de loi introduit tellement de facteurs et de variables dans l'équation qu'il sera presque impossible de déterminer que les transporteurs ferroviaires auront satisfait à leur obligation, peu importe à quel point les services qu'ils offrent sont mauvais.

Les expéditeurs captifs, comme les producteurs de grains, seront les premiers à pâtir, de même que les petits expéditeurs et ceux qui sont situés en région éloignée. Ces expéditeurs subiront des torts en raison de ce qui pourrait aller jusqu'à l'absence totale de service.

Les coûts associés aux plaintes sur le niveau de service et la complexité du processus privent pratiquement tous les expéditeurs de cette option, mis à part les plus grandes sociétés et les plus gros clients des transporteurs ferroviaires.

Bien que l'UNF soit heureuse que les dispositions concernant le revenu admissible maximal aient été maintenues dans le projet de loi, elle est d'avis qu'il faut impérativement procéder à un examen complet du calcul des prix des compagnies de chemin de fer et ajuster la formule de calcul du revenu admissible maximal au besoin.

This review would increase the transparency and fairness in light of the significant structural changes which have taken place in the sector over the last 20 years since the last full costing review was done.

It has been estimated the railways are overcharging farmers tens of millions of dollars annually from moving their grain, compared to what they would be able to charge were a costing review done today.

Producer cars are another issue we feel is very important. They were basically established over 100 years ago as a check on the power of grain companies and railroads and would allow farmers to basically have a direct access to the pipeline to get their product to port, or customers who are at other places than port, local or national customers.

Changes since 2012 had basically eliminated producer cars' usefulness and even the ability of farmers to order them. This has to be addressed.

The National Farmers Union believes a rail transportation system must be operated in the public interest. The rail companies must promote the economic interests of the entire Canadian economy. They should not be considered as engines for private enrichment.

We also feel it's imperative the government not allow the voting share membership for CN to be increased from 15 to 25 per cent because that basically puts more power into fewer hands, which is not good for the country.

Governments must embrace their legitimate role in ensuring railroads are actively regulated and governed as the vital infrastructure they are.

The rail system must be prioritized to increase Canada's energy efficiency and regulated to connect and support the communities all across our country.

Thank you. I look forward to answering any questions you may have.

**Senator Griffin:** I'm looking at the National Farmers Union brief. Thank you, all three of you, for being here. The service for moving agricultural products is very important to me as I'm now chairing the Senate Agriculture and Forestry Committee. I find your presentations extremely interesting.

For the National Farmers Union, you're recommending Bill C-49 be amended so that it does not remove government hopper cars from the interpretation section and that the federal government pursue renewal of the government hopper cars' fleet

Cet examen améliorerait la transparence et l'équité, considérant les changements structurels majeurs que le secteur a connus depuis que le dernier examen exhaustif du calcul des prix a eu lieu il y a 20 ans.

On estime que les transporteurs ferroviaires font payer des dizaines de millions de dollars de trop aux agriculteurs pour le transport de leurs grains, comparativement à ce que ces derniers devraient payer si un examen du calcul des coûts avait lieu maintenant.

Les wagons de producteurs sont un autre enjeu important, selon nous. Le système de wagons de producteurs a été établi il y a plus de 100 ans pour faire contrepoids au pouvoir des sociétés céréalières et des compagnies de chemin de fer. Il permet aux agriculteurs d'avoir directement accès au réseau pour acheminer leurs produits aux ports ou aux clients locaux ou nationaux.

Les changements apportés depuis 2012 avaient rendu les wagons de producteurs pratiquement inutiles et avaient même privé les agriculteurs de la capacité d'en commander. Il faut régler cela.

L'UNF est d'avis qu'un système de transport ferroviaire doit être exploité dans l'intérêt public. Les compagnies de chemin de fer doivent favoriser l'intérêt économique de l'ensemble du Canada. Elles ne doivent pas être considérées comme un moyen, pour des acteurs du secteur privé, de s'enrichir.

Nous croyons également qu'il est impératif que le gouvernement ne permette pas que la proportion d'actions, avec droit de vote du CN qu'une seule personne peut détenir, passe de 15 à 25 p. 100, parce que cela concentre le pouvoir entre un plus petit nombre de personnes, ce qui n'est pas bon pour le pays.

Les gouvernements doivent accepter de jouer leur rôle légitime en réglementant activement les compagnies de chemin de fer à titre d'infrastructures essentielles.

Il faut accorder la priorité au réseau ferroviaire afin d'améliorer l'efficacité énergétique du Canada, et il faut bien réglementer ce secteur pour relier et soutenir les collectivités de partout au pays.

Merci. Je répondrai avec plaisir à vos questions.

**La sénatrice Griffin :** Je suis en train de parcourir le mémoire de l'Union nationale des fermiers. Merci à vous trois d'être ici aujourd'hui. Le transport des produits agricoles est un sujet qui m'intéresse vivement puisque je suis maintenant présidente du Comité sénatorial permanent de l'agriculture et des forêts. J'ai trouvé vos présentations très intéressantes.

L'Union nationale des fermiers recommande que le projet de loi C-49 soit amendé afin que la définition de « wagon-trémie du gouvernement » ne soit pas supprimée et que le gouvernement fédéral renouvelle le parc de wagons-trémies à titre de projet

as a publicly funded infrastructure project and to maximize public benefit. There are a lot of "publics" in there. Could you encapsulate that for me, please?

**Mr. Goff:** Basically, we feel that the ownership of the grain car fleet by the public, whether it be through the provinces or federally, because there's a history of both those levels of government providing railcars for the transportation of farmers' grain, is a very important valve, if you will, that makes sure that the necessary rolling structure is there for grain to be moved.

We are not comfortable with the private sector having complete control over that. Because once they do that, they're basically allowed to charge whatever they feel they can get away with. Unless there are regulations and the ability for the government to be part of that, and a part that actually has a lot of skin in the game, I guess, is the usual term used, farmers would be worse off.

What people are hoping the agricultural sector will provide to Canada's balance of trade is really important that the federal government stay very much involved in the whole process.

**Senator Griffin:** That's interesting. Because when I worked for the Government of Alberta in the 1970s and 1980s, the Alberta Heritage Savings Trust Fund was used to provide cars. I see them still on the rails.

**Mr. Goff:** There are some still there.

**Senator Griffin:** The blue ones. I was quite amazed they are still there.

Keystone — and this may be of interest to all three of you — but soybeans being added to the Schedule II list of grains, which I support, but then some others are saying to me, "Why just soybeans? What about mining products or other products?"

What would your answer be when I hear that response?

**Mr. Mazier:** Right now we're trying to develop a soybean industry alongside the other industries that are well established. So this is an agriculture issue.

Having a non-schedule or adding other things to the schedule, go ahead. If they want to start being part of the MRE, I guess that's a discussion for a different time, but we're talking about a specific agriculture commodity that's been left out to hang to dry.

We can't develop it with a shipping disadvantage in Manitoba of up to 40 per cent. We're growing more of those beans; it's becoming a major commodity. I think that's what has caught everybody. We could never grow soybeans before, but genetics

d'infrastructure publique financé par des fonds publics afin de maximiser l'avantage pour le public. Cela fait beaucoup de « publics ». Pourriez-vous élaborer là-dessus?

**M. Goff :** Nous croyons qu'un parc de wagons de transport du grain qui appartiendrait au public, que ce soit par les provinces ou par le fédéral, car ces deux ordres de gouvernement ont fourni par le passé des wagons pour le transport du grain des agriculteurs, est un élément très important pour assurer que le matériel roulant soit disponible pour transporter le grain.

Nous ne sommes pas à l'aise avec l'idée que le secteur privé a la mainmise complète là-dessus, parce qu'il peut alors faire grimper les prix autant qu'il leur est possible de le faire. En l'absence de réglementation et de capacité du gouvernement de jouer un rôle actif là-dedans, ce sont les agriculteurs qui en pâtissent.

Étant donné que l'on souhaite que le secteur agricole contribue à la balance commerciale du Canada, il est vraiment important que le gouvernement fédéral joue un rôle dans ce processus.

**La sénatrice Griffin :** C'est intéressant. Quand je travaillais pour le gouvernement de l'Alberta dans les années 1970 et 1980, le Fonds du patrimoine de l'Alberta fournissait des wagons. On en voit encore sur les voies ferrées.

**M. Goff :** C'est vrai, il en reste encore.

**La sénatrice Griffin :** Les wagons bleus. J'ai été vraiment très surprise de voir qu'il y en a encore.

Ma question suivante est pour Keystone, mais peut-être qu'elle vous intéressera tous les trois. Vous avez parlé de l'ajout des fèves de soja à la liste de l'annexe II, et je suis d'accord, mais j'entends d'autres gens me dire : « Pourquoi seulement les fèves de soja? Pourquoi pas les produits miniers ou d'autres types de produits? »

Quelle serait votre réponse à ce genre de réaction?

**M. Mazier :** Ce que nous essayons de faire à l'heure actuelle, c'est établir une industrie des fèves de soja parallèlement aux autres industries qui sont déjà bien établies. Il s'agit donc d'un enjeu agricole.

Pour ce qui est d'ajouter des produits à la liste de l'annexe, pourquoi pas? S'ils veulent être couverts par le Programme du revenu admissible maximal, j'imagine que c'est une discussion qui pourrait avoir lieu à un autre moment. Quoi qu'il en soit, ce dont nous parlons, c'est un produit agricole bien précis qui est complètement écarté à l'heure actuelle.

Nous ne pouvons pas encourager la culture des fèves de soja au Manitoba avec un déficit allant jusqu'à 40 p. 100 au chapitre du transport. Nous cultivons de plus en plus de fèves de soja; c'est une culture en plein essor. Je crois que c'est pour cela que

and climate change are the reasons why can grow it. The next crop to come along is going to be corn.

If we start exporting it — and the thirst for soybeans from the east, or the west in this particular case — we need to get it on that schedule so it can be a competitive crop and give us a viable alternative as farmers.

**Senator Bovey:** Thank you all. I think some of the points you've been making we've heard before, which increases the depth and significance of the points on the table.

Mr. Mazier, you mentioned that we need Bill C-49 to be in effect by June 2018. By my calculation, that's just a few months away.

With the number of amendments being proposed by people who come before this committee, what's more important, having all the amendments looked after or having the bill through in June 2018?

Also, if you were told you could only have one or two amendments, which would they be?

**Mr. Mazier:** One or two? I only asked for four.

**Senator Bovey:** Any amendments we make have to go back to the other place and the conversation starts going. Again, I'm looking at the calendar. June is not very far away.

**Mr. Mazier:** I viewed my counterparts. They were here, I think, a couple of weeks ago, and there was quite a discussion about when you want it passed. It is imperative to get it passed as quickly as possible. There was discussion about how much it would be delayed, and there was a senator who did comment to the tune of "Don't worry about the delays. Get your ass in, and then let Parliament and everybody else" — we've heard that from different MPs as well.

We've taken that approach. It's better to ask for it now. We'll follow our due diligence right now, but we do need it passed. I can't express that enough.

This is another crop year. We just witnessed this back in 2013-14. It took us two years to get rid of that crop. The same thing is going to play itself out in 2017, 2018 and 2019. We are going to have a massive carryout of this crop. That is another looming problem.

Right now, the system is operating in purgatory, basically. We're operating under legislation that was established I don't know how many years ago for the 30-mile interswitching. So we need to address that, and we need those amendments. However

les gens réagissent. Nous ne pouvions pas faire pousser de fèves de soja auparavant, mais les avancées génétiques et les changements climatiques nous permettent maintenant de le faire. La prochaine culture à suivre la même tendance sera le maïs.

Si nous commençons à exporter des fèves de soja — et la demande est très forte dans l'Est, ou plutôt dans l'Ouest dans ce cas-ci —, il faut que ce produit soit inscrit à l'annexe II pour qu'il soit concurrentiel et qu'il soit une option viable pour les agriculteurs.

**La sénatrice Bovey :** Merci à vous tous. Je crois que nous avons déjà entendu certains des points que vous faites valoir, ce qui en renforce l'importance.

Monsieur Mazier, vous avez dit qu'il fallait que le projet de loi C-49 soit en vigueur d'ici juin 2018. Si mes calculs sont exacts, c'est dans quelques mois à peine.

Compte tenu du nombre d'amendements proposés par les témoins qui comparaissent devant notre comité, qu'est-ce qui serait le plus important selon vous, adopter tous les amendements proposés ou faire adopter le projet de loi d'ici juin 2018?

Si on vous disait que vous pouvez avoir seulement un ou deux des amendements que vous proposez, lesquels choisiriez-vous?

**M. Mazier :** Un ou deux? J'en propose à peine quatre.

**La sénatrice Bovey :** Tous les amendements apportés à cette étape-ci doivent être renvoyés à l'autre endroit, et les discussions commencent. Je regarde le calendrier, et juin arrive vite.

**M. Mazier :** J'ai parlé à mes homologues. Ils étaient ici il y a deux semaines, je crois, et il y a eu toute une discussion sur le moment où vous vouliez que le projet de loi soit adopté. Il est impératif qu'il le soit le plus vite possible. Il y a eu une discussion à propos des retards possibles, et un sénateur a dit quelque chose comme : « Ne vous inquiétez pas des retards. Faites ce que vous avez à faire, et laissez faire le Parlement et tous les autres. » Des députés nous ont dit la même chose.

C'est l'approche que nous avons suivie. Il est mieux pour nous de faire nos demandes maintenant. Nous faisons le travail de notre côté sans attendre, mais nous avons besoin que ce projet de loi soit adopté. Je ne saurais trop insister là-dessus.

La campagne agricole va commencer. Nous l'avons vu en 2013-2014. Il nous a fallu deux ans pour nous débarrasser de cette récolte. Ce sera la même chose pour 2017, 2018 et 2019. Les récoltes vont rester là, d'une année à l'autre. C'est un autre problème qui se dessine.

Actuellement, le système est dans une sorte de purgatoire. Il est régi par des lois qui remontent à je ne sais plus quand, en ce qui concerne l'interconnexion dans un rayon de 30 milles. Il faut régler cela, et nous avons besoin de ces amendements. Les

the amendments are, have it open-ended enough that we can talk about it in regulation, but we need move forward here. We can't afford another $7 billion hit. That's quite a bit to our Canadian economy. That's what it's holding up. Amendments or no amendments, it needs to be passed before the house rises again.

I'm marketing my crop here. I just talked to my grain buyer on the way to Ottawa. In 60 days' time, I'm going to start marketing that crop for next fall. Shippers are going to start organizing those cars this summer as that crop is growing. That's why the time something very important. Next fall, we lose another year. That's why it's very important to get it on this side of the cycle.

**Mr. Northey:** When this discussion on this bill started with the consultation before the bill was introduced, the bill was always presented under the premise that this was meant to be a long-term fix. It was meant to set up Canada to be able to export effectively and be competitive in the world markets to 2030. We are seeing unfortunate disruption right now. From Pulse Canada's perspective, we've always looked at that as the outcome.

This bill is not an emergency measures bill. The provisions within it are nothing like Bill C-30. They are going to take time to implement once they're passed. There's nothing in here that's an emergency measure piece. Bill C-49 is a long-term piece of legislation.

Our vision and the way we've always thought about this is around the outcome. We have some key amendments — and I discussed a really important one for us — that we think are going to set us up for 2030. A lot of other people think that as well. So while I do understand the tension around the speed of getting this passed, we need to think about what the point of the bill was in the first place.

On these amendments, if we got really legitimate policy reasons or good policy discussions about why on-motion power doesn't make sense — we've never heard that; we've never heard back why this has never been adopted — then we would probably back off it, because we don't want to hold things up, or present something that isn't effective or useful. We and many people do believe this would be effective.

We just need to be told, in an effective way, why this can't happen — this agency-on-motion powers, for instance.

amendements sont suffisamment ouverts pour qu'on puisse en discuter dans les règlements, mais il faut bouger. Nous ne pouvons pas essuyer d'autres pertes de 7 milliards de dollars. C'est trop pour l'économie canadienne. Voilà ce qui est en jeu. Il faut que ce projet de loi soit adopté avant que le Parlement ajourne pour l'été.

Je suis en train de m'occuper de la vente de mes récoltes. J'ai justement parlé à mon acheteur pendant que j'étais en route vers Ottawa. Dans 60 jours, je vais commencer à mettre en marché mes récoltes de cette année pour l'automne prochain. Les expéditeurs vont commencer à réserver leurs wagons cet été pendant que les récoltes poussent. C'est pourquoi le facteur temps est si crucial. L'automne prochain, nous aurons perdu une autre année. Voilà pourquoi il est si important de régler les choses de ce côté-ci du cycle.

**M. Northey :** Quand les discussions ont commencé lors des consultations avant le dépôt du projet de loi, on présentait toujours ce dernier comme une solution à long terme. Il était censé faire en sorte que le Canada soit un exportateur efficace et compétitif sur le marché mondial jusqu'en 2030. Il y a des perturbations malheureuses à l'heure actuelle. C'est le résultat que Pulse Canada a toujours entrevu.

Ce projet de loi ne concerne pas des mesures d'urgence. Il n'est pas du tout comme le projet de loi C-30. Les dispositions, une fois adoptées, pendront du temps avant d'être mises en œuvre. Le projet de loi C-49 ne contient aucune mesure d'urgence. Il vise le long terme.

Notre vision est axée sur les résultats. Nous proposons des amendements clés, et j'en ai abordé un qui revêt une énorme importance pour nous, qui stabiliseront la situation jusqu'en 2030. Bien d'autres personnes pensent comme nous. Donc, bien que je comprenne qu'il y a des tensions liées à l'adoption rapide du projet de loi, il ne faut pas perdre de vue quelle est la raison d'être de celui-ci.

Pour revenir aux amendements, si on nous expliquait clairement qu'il y a des raisons parfaitement légitimes sur le plan stratégique de ne pas donner à l'Office des transports du Canada le pouvoir d'agir de sa propre initiative — et nous n'avons jamais rien entendu de la sorte; personne ne nous a jamais expliqué pourquoi cela n'avait pas été adopté —, alors nous lâcherions probablement le morceau parce que nous ne voulons pas retarder les choses ni proposer une mesure inefficace ou inutile. Toutefois, nous, et bien d'autres personnes, pensons que ce serait efficace.

Qu'on nous dise clairement pourquoi il est impossible de donner à l'Office des transports du Canada le pouvoir d'agir de sa propre initiative, par exemple.

**Mr. Goff:** Yes, currently, given how deeply flawed we feel this bill is, we would rather have a good deal rather than a fast deal. If it's not a good deal for farmers, it won't be a good deal — as Mr. Northey was saying — for decades, possibly. We have to get this right at this time.

The problems we're dealing with have been around with us for decades, and we can't afford to try to push this through just in order to meet what I consider to be an artificial deadline.

As far as the two things that I think are most important, it would be the full costing review, because that would save farmers tens of millions of dollars a year, and although it's only talked about tangentially in our brief, we need independent bodies to both regulate the movement of grain and to basically regulate disputes in a timely fashion. Right now, they can drag on for months or years. They're very difficult.

Another thing that's very important is farmers have representation on those bodies. And they have to be independent. I do not believe that putting it on to the CTA is a good idea. Separate entities should be brought forward to deal with those issues.

**The Chair:** That seems to be the feeling among all the people who have come before our committee — that it's a long-term project. There are only three groups that don't want any amendments: CN, CP and the Government of Canada. We'll see how all of that goes, at the risk of being a little partisan here.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** First of all, thank you very much for your testimony, which was very powerful. The situation you describe seems to be having a terrible impact on your sector. My first question is for Mr. Northey. Between this bill unamended and the status quo, which would you prefer as a long-term solution?

[*English*]

**Mr. Northey:** The amendments.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** That was not my question. With an unamended bill, we run the risk of not having—

[*English*]

**Mr. Northey:** Bill C-49, as it's now coming from the house —

**M. Goff :** Oui, à l'heure actuelle, puisque le projet de loi comporte des lacunes aussi importantes selon nous, nous préférerions trouver une bonne solution plutôt qu'une solution rapide. Si la solution n'est pas bonne pour les agriculteurs, comme M. Northey l'expliquait, elle ne sera pas bonne pendant des décennies, possiblement. Il faut faire les choses correctement.

Les problèmes actuels existent depuis des dizaines d'années. Nous ne pouvons pas nous permettre de précipiter l'adoption du projet de loi simplement pour respecter une échéance artificielle.

Les deux éléments qui sont les plus importants selon moi sont, premièrement, l'examen complet du calcul des prix, parce que cela ferait économiser des dizaines de millions de dollars aux agriculteurs chaque année, et, deuxièmement, même si ce n'est abordé que brièvement dans notre mémoire, établir des organismes indépendants chargés de réglementer le transport du grain et de régler rapidement les différends. Actuellement, les différends peuvent s'étirer pendant des mois, voire des années. C'est très difficile.

Un autre aspect très important est la représentation des agriculteurs au sein de ces organismes, lesquels doivent être indépendants. Je ne crois pas que donner ces pouvoirs à l'Office des transports du Canada est une bonne idée. Ce sont des entités séparées qui devraient s'occuper de ces différentes questions.

**Le président :** Le fait qu'il s'agit d'un projet à long terme est une opinion qui semble être partagée par tous les témoins qui comparaissent devant notre comité. Seulement trois groupes ne réclament aucun amendement : le CN, le CP et le gouvernement du Canada. Nous verrons bien comment la situation évoluera, si je peux me permettre une observation un tantinet partisane.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** D'abord, merci beaucoup de vos témoignages. Ils sont très percutants. Vous décrivez une situation presque dramatique pour votre secteur. Ma première question s'adresse à M. Northey. Entre ce projet de loi non amendé et le statu quo, quelle situation préférez-vous comme solution à long terme?

[*Traduction*]

**M. Northey :** Les amendements.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Ma question n'est pas là. Avec un projet de loi non amendé, on risque de ne pas avoir...

[*Traduction*]

**M. Northey :** Le projet de loi C 49, tel qu'il a été adopté par la Chambre...

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** There will be some discussion between the opposition and the government. It's possible that no recommendations will be made for any changes. Between the status quo and an unamended bill, which would you prefer?

[*English*]

**Mr. Northey:** This bill without amendments.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** My second question is for Mr. Mazier. I see this as a very serious situation in terms of the quantity of grain you can't ship. Do you have any other options for shipping your products or do you depend entirely on rail transportation?

[*English*]

**Mr. Mazier:** Interestingly enough, I just phoned. We're closer to Thunder Bay in Manitoba than we are actually to the West Coast. I phoned Thunder Bay to see if I could take my truck down there, and there are no dumping points in Thunder Bay right now; at least the two I phoned have no way of unloading a truck there.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** So you depend entirely on rail for the economic success of your sector.

[*English*]

**Mr. Mazier:** For export. We don't know where that grain is going to go. But for our oilseed processors and their products, we do also. Anything that's going to go for export, we do depend on the railways.

**Mr. Northey:** It depends a lot on the amount of financial pressure a shipper would be under. Take a pulse processor, for instance, and they haven't been getting cars for three weeks or they literally cannot fulfill contracts. Is it better to keep the process going within your plant so you can keep people employed and take a hit on the product and just try to target something by trucking it? They may have to make difficult choices around that, but it is never the ideal option.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** You can't ship everything by rail. Do you suffer economic losses at the end of the year, or do you manage to ship all of your product?

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Il y aura des échanges entre l'opposition et le gouvernement. Il se peut qu'il n'y ait aucune recommandation de modification. Entre le statu quo et un projet de loi non amendé, qu'est-ce que vous préférez?

[*Traduction*]

**M. Northey :** Le projet de loi non amendé.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Ma deuxième question s'adresse à M. Mazier. Je trouve la situation dramatique par rapport à la quantité de grains que vous ne pouvez pas transporter. Pouvez-vous bénéficier d'alternatives pour transporter vos produits ou dépendez-vous exclusivement du chemin de fer?

[*Traduction*]

**M. Mazier :** C'est intéressant, parce que, au Manitoba, nous sommes plus près de Thunder Bay que de la côte Ouest. Je viens de téléphoner à Thunder Bay pour voir si je pouvais y apporter mon grain par camion, mais il n'y a aucun site de dépôt actuellement à Thunder Bay. À tout le moins, les deux endroits où j'ai téléphoné n'ont aucun moyen de décharger un camion.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Donc, vous dépendez strictement du chemin de fer pour la réussite économique de votre secteur.

[*Traduction*]

**M. Mazier :** Pour les exportations, oui. Nous ne savons pas où s'en va le grain. Pour les producteurs d'oléagineux et leurs produits, c'est pareil. Pour tout ce qui est destiné aux exportations, nous dépendons du transport ferroviaire.

**M. Northey :** Cela dépend beaucoup de la pression financière que subissent les expéditeurs. Prenons l'exemple d'un transformateur de légumineuses qui ne peut pas avoir de wagons depuis des semaines et qui ne peut littéralement pas respecter ses contrats. Est-il préférable de poursuivre les opérations de transformation à l'usine pour protéger les emplois, essuyer les pertes sur le produit et essayer de trouver un débouché en expédiant par camion? Il peut y avoir des choix difficiles à faire, mais ce n'est jamais une situation idéale.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Vous ne pouvez pas tout transporter par chemin de fer. À la fin de l'année, avez-vous des pertes économiques ou réussissez-vous à transporter l'ensemble de vos produits?

[*English*]

**Mr. Mazier:** As a grain farmer, my grain buyer actually orders the cars. But you can imagine if you're buying that product and you don't know if you're going to get a railcar, what's going to happen to the cash bid price? The price you get at the end of the day is going to be discounted because he's taking on more risk. The grain buyer is taking on more risk, so his price will reflect that. If you're landlocked and your cheapest portion ability is by rail and that's the way you're set up, the bid is going to reflect that. So what happens is it's called "basis." It starts to get better. It can be anywhere from $20 to $100 a tonne sometimes. So is that losses? Some say no, that it's just the marketplace doing its thing.

You also miss the opportunity. There are other crops being grown in the world right now. Meanwhile, our buyers are trying to market that grain, get that grain in there before the other crop grows. We miss all those opportunities when things like this happen. The opportunity cost is real and I think we lost that in 2013-14, when we're talking about billions of dollars taken out of the Canadian economy, not just agriculture.

**Mr. Goff:** Basically, I guess from the National Farmers Union's viewpoint, we would rather have the current legislation than the one before the house right now. We feel if they pass this bill, unless it's amended to a larger amount than we can foresee, we're better off to keep the pressure on government and industry to come up with a good deal. Once again, farmers are not considered shippers anymore since the Canadian Wheat Board was destroyed in 2012. Farmers are no longer shippers. So we no longer have a place at the table. We're allowed there basically on sufferance. We need to have a place at the table when these decisions are being made.

In regard to basically exporting our grain, the bulk of Canadian grain is exported, even the stuff that goes overseas, of course, but quite a bit of the stuff that moves around in the country is also transferred by rail. We're very much affected by the current issues that are facing us, and we'd like to try to do a good job of making sure the product we end up with is the best one we possibly can.

**Senator McIntyre:** Gentlemen, thank you for your presentations.

Mr. Goff, the focus of your presentation is on six amendments, including the government hopper cars. That's the one that really drew my attention.

As you've indicated, the hopper car fleet should remain a funded public infrastructure project, and this would maximize a public benefit. There's no question it's very important for short

[*Traduction*]

**M. Mazier :** En tant que producteur de grains, c'est mon acheteur qui commande les wagons. Mais vous pouvez imaginer ce qui arrive au prix de vente si l'acheteur ne sait pas s'il va obtenir ses wagons. Le prix va baisser parce que la part de risque de l'acheteur augmente. Le risque pour l'acheteur est plus grand, et le prix offert reflète cela. Si vous n'avez pas d'accès aux ports et que votre option la moins chère est le transport ferroviaire et que c'est ainsi que vous êtes organisé, le prix offert va s'en ressentir. On parle donc du « prix de base », qui commence à remonter quelque peu. Le prix va de 20 $ jusqu'à parfois 100 $ la tonne. Peut-on parler de pertes? Certains disent que non, que ce sont seulement les variations du marché.

Il y a aussi des occasions perdues. D'autres produits sont en train d'être cultivés partout dans le monde en ce moment même. Pendant ce temps, nos acheteurs essaient d'acheminer nos grains vers les marchés avant que les autres produits ne soient récoltés. Quand des problèmes comme ceux dont il est question aujourd'hui surviennent, nous ratons toutes sortes d'occasions. Le manque à gagner est bien réel, et je crois que ce sont des milliards de dollars que nous avons perdus en 2013-2014, pas seulement dans le secteur agricole, mais dans l'ensemble de l'économie canadienne.

**M. Goff :** Du point de vue de l'Union nationale des fermiers, je crois que nous préférerions le statu quo au projet de loi dont vous êtes actuellement saisis. Si le projet de loi est adopté sans être amendé dans une bien plus large mesure que ce qu'il est réaliste d'envisager, nous sommes mieux de continuer de faire pression sur le gouvernement et l'industrie pour trouver une issue favorable. Depuis l'abolition de la Commission canadienne du blé en 2012, les agriculteurs ne sont plus considérés comme des expéditeurs. Les agriculteurs ne sont plus des expéditeurs, et ils n'ont donc plus voix au chapitre. On nous permet de nous exprimer seulement si les autres acteurs le permettent. Nous devons être présents à la table lorsque les décisions sont prises.

La grande majorité des grains canadiens sont exportés. Il y a tout ce qui est envoyé à l'étranger, évidemment, mais une très grande partie du grain qui est acheminé d'un endroit à l'autre au Canada est transporté par voie ferrée. Nous sommes durement touchés par tous les problèmes actuels, et nous voulons tout mettre en œuvre pour que ce que nous obtiendrons au bout du compte soit aussi bon que possible.

**Le sénateur McIntyre :** Merci, messieurs, pour vos présentations.

Monsieur Goff, pendant votre exposé, vous avez parlé de six amendements, dont un sur les wagons-trémies du gouvernement. C'est celui-là qui a surtout attiré mon attention.

Comme vous l'avez souligné, le parc de wagons-trémies devrait demeurer un projet d'infrastructure financé avec des fonds publics, ce qui maximiserait l'avantage pour le public. Il

line and mainline railways to continue to move agricultural goods to export positions and that investments need to be made to ensure their long-term sustainability.

The hopper car fleet is aging. As I understand, the fleet is expected to be fully retired by the year 2044. What investment in railcars will need to be made between now and 2044?

**Mr. Goff:** I would say basically you look at what we have now for rolling stock and that entire amount, by that time, will have to be replaced. When to start? The time to start is probably now. They certainly made improvements. The newer cars can haul more grain at a faster speed than the older cars can. In order to spread out the investment, getting started on that is critical. And it's not that we feel that the private sector, if you will, the grain companies, can't certainly buy some rolling stock and supply it, but it would be a mistake to have them supply all of it. We think the government, when they are owners of cars, will have a far better idea of all of the actual costs involved and the factors that go into these cars being used than if they basically hand it all over to private companies to basically manage for the maximum profit they can get out of the industry.

**Senator McIntyre:** Mr. Northey, I'd like to go back to the recommendation you've made. As you've indicated, Bill C-49 clarifies the minister's power to direct the agency to inquire into issues relating to the rail system. That's not the problem. The problem is it does not restore the agency's own motion authority. The former national transportation agency had the power to make interim *ex parte* orders. Own motion authority is not an exceptional power in Canadian economic regulation. In your paper you talk about the own motion authority that has been given to the national transportation agency, and that agency could determine on its own motion anything concerning a licence or permit issue.

So in your presentation, it is clear that we should go back to the old days of the national transportation system. Is that how we understand it?

**Mr. Northey:** Yes. They used to have those powers and many other regulatory agencies in Canada have those same powers. It's very common practice within regulatory agencies to discharge their responsibilities; they would have this ability. The Canadian Transportation Agency is no exception. They've asked for it. It's not just for things to do with freight rail. They've asked to be able to look at accessible transportation, for instance, which is also a big issue, where they've asked for own motion powers on that. So it's not a reach by any stretch of the imagination.

ne fait aucun doute qu'il est important pour les chemins de fer d'intérêt local et pour les grandes sociétés ferroviaires de continuer de transporter les produits agricoles vers les points d'exportation et qu'il faut investir pour assurer leur viabilité à long terme.

Le parc de wagons-trémies est vieillissant. Je crois comprendre que tous ces wagons seront retirés du réseau d'ici 2044. Quels genres d'investissements devraient être faits dans le parc de wagons entre aujourd'hui et 2044?

**M. Goff :** Selon moi, la totalité du matériel roulant devra être remplacé d'ici là. Quand devrait-on commencer? Probablement dès maintenant. Il y a certainement eu des améliorations. Les nouveaux wagons peuvent transporter plus de grains à plus haute vitesse que les plus anciens modèles. Il faut absolument commencer tout de suite afin de répartir l'investissement. Il ne faut pas croire que nous pensons que le secteur privé, c'est-à-dire les sociétés céréalières, sont incapables d'acheter des wagons et de les gérer, mais les laisser gérer la totalité des wagons serait une erreur. Nous pensons que le gouvernement, en tant que propriétaire de wagons, aurait une bien meilleure idée des coûts et de tous les facteurs qui entrent en jeu dans l'utilisation de ces wagons que des sociétés privées, qui ne pensent qu'à tirer le maximum de profits de l'industrie.

**Le sénateur McIntyre :** Monsieur Northey, je reviens aux recommandations que vous avez faites. Comme vous l'avez dit, le projet de loi C-49 clarifie le pouvoir du ministre de demander à l'office d'enquêter sur les enjeux liés au système de transport ferroviaire. Le problème n'est pas là. Le problème, c'est que le projet de loi ne rétablit pas le pouvoir de l'office d'agir de sa propre initiative. L'ancien Office national des transports avait le pouvoir de rendre des ordonnances *ex parte* provisoires. Le pouvoir d'agir de sa propre initiative n'est pas un pouvoir exceptionnel dans la réglementation économique canadienne. Vous parlez dans votre mémoire du pouvoir d'agir de sa propre initiative dont disposait l'ancien Office national des transports, qui pouvait régler lui-même toute question relative à une licence ou un permis délivré.

Vous affirmez donc clairement que nous devrions revenir à l'époque du système de l'Office national des transports. Est-ce que j'ai bien compris?

**M. Northey :** Oui. L'ancien office avait de tels pouvoirs et de nombreuses autres agences de réglementation au Canada ont ces mêmes pouvoirs. Il est tout à fait normal que les agences de réglementation soient en mesure de s'acquitter de leurs responsabilités elles-mêmes. Elles en ont le pouvoir. L'Office des transports du Canada ne fait pas exception. Il réclame lui-même ces pouvoirs, et pas seulement en ce qui concerne le transport ferroviaire des marchandises. Il réclame la capacité de s'occuper des questions de transport accessible, par exemple, ce qui est un gros enjeu. Il a réclamé le pouvoir d'agir de sa propre

You would imagine when something is happening that's systemic in the system, like what we've seen, right now it requires the minister to make a decision to have the agency investigate, which makes it very fraught. It makes it very political and it makes it a very difficult decision. Having the agency, who are experts in the field, they wouldn't just investigate something if they didn't think it warranted it. It makes a lot more sense than having some sort of political process to get in between addressing the systemic issue that we saw in September when we could have had a discussion on it and the issue we're facing now could have either been dealt with or would have had clarity on how bad it would be so people could plan ahead of time. For us, it makes sense if you're going to be developing a transportation system for the long term.

**Senator McIntyre:** So own motion authority is very important for the agency?

**Mr. Northey:** Yes. In their annual reports they specify that as one of the tools that they've requested of Transport Canada to provide back to them.

[*Translation*]

**Senator Gagné:** My question is for Mr. Northey from Pulse Canada. Senator McIntyre mentioned the recommendation regarding the Canadian Transportation Agency's own motion authority to conduct investigations. I understand that the farmers you represent have concerns about possible reprisals if they file a complaint. We heard this from you and some of the other witnesses. Would an organization like yours want to file a complaint regarding these systemic issues? Would you raise this as an issue with the agency?

[*English*]

**Mr. Northey:** Yes. I think this is where a good data set comes in. Ultimately, you could have organizations across the country, agricultural organizations and farmers, raising this as an issue. Ultimately, we're very much an evidence-based organization. We have a data set right now that is showing that these are common systemic issues, and we saw them in September. Ideally, decisions are based on data. Right now we're seeing a huge number of issues coming from farmers and shippers around what's happening right now. Ultimately, however, it'll be the data that drives that decision. Bill C-49 has a much better data regime. We can always do better. However, we view it as data, in conjunction with people raising it as an issue. A lot of the time you don't know what's happening, but the agency will know. If they have the appropriate data, they will see what's happening. Shippers can let the agency know what's happening as well.

À l'heure actuelle, quand on constate qu'il y a des problèmes systémiques, comme c'est le cas présentement, le ministre doit prendre la décision de demander à l'office de faire enquête, ce qui complique le processus. Prendre cette décision difficile revêt un caractère politique. Les gens qui travaillent à l'Office des transports du Canada sont des experts dans le domaine, et ils ne lanceraient pas d'enquêtes s'ils n'étaient pas certains que cela s'imposait. C'est beaucoup plus logique que de laisser un processus politique faire obstacle au règlement des problèmes systémiques. Nous aurions pu avoir une discussion dès septembre à propos des problèmes que nous avons maintenant, et la situation aurait pu être réglée alors, ou, sinon, tout le monde aurait au moins su à quel point l'heure était grave et aurait pu essayer de prévoir la suite des choses. Pour nous, tout cela s'inscrit logiquement dans l'établissement d'un système de transport à long terme.

**Le sénateur McIntyre :** Donc, le pouvoir d'agir de sa propre initiative est très important pour l'office?

**M. Northey :** Oui. Dans ses rapports annuels, l'office mentionne précisément que c'est un des outils qu'il voudrait que Transports Canada lui redonne.

[*Français*]

**La sénatrice Gagné :** Ma question s'adresse à M. Northey, de Pulse Canada. Le sénateur McIntyre a fait allusion à la recommandation afin que vous insistiez sur le pouvoir qu'a l'Office des transports du Canada de mener des enquêtes de sa propre initiative. Je comprends que les producteurs que vous représentez craignent des représailles dans le dépôt d'une plainte. On l'a entendu de vous ainsi que d'autres témoins. Est-ce qu'un organisme comme le vôtre voudrait porter plainte sur des manquements systémiques? Dénonceriez-vous une telle situation auprès de l'office?

[*Traduction*]

**M. Northey :** Oui. Je crois que c'est là où des données solides entrent en jeu. Des organisations de partout au pays, des organisations agricoles et des agriculteurs, pourraient finir par soulever le problème. Le travail de notre organisation repose beaucoup sur les données probantes. Les données dont nous disposons actuellement montrent que les problèmes en question sont fréquents et systémiques, et nous l'avions vu en septembre. Idéalement, les décisions sont prises en fonction des données. Les agriculteurs et les expéditeurs ont beaucoup de difficultés en ce moment en raison des problèmes actuels. Au bout du compte, ce sont les données qui orientent les décisions. Le projet de loi C-49 prévoit un bien meilleur régime de collecte de données. Nous pouvons toujours faire mieux. Selon nous, d'une part il y a les données, et d'autre part il y a les gens qui doivent signaler les problèmes. Bien souvent, on ne sait pas ce qui se passe, mais

Regarding the idea of fear of reprisal, I would characterize it more when you rely 100 per cent on a railway to be able to have a functioning business, you want to have the best relationship possible with that system. It's a no-brainer. As much as shippers may go to the agency now and there are tools available to you to deal with service, you automatically come into a clash situation. Shippers don't want to do that. This avoids that and it's proactive.

When a shipper is facing zero cars for three weeks in January, they're already in trouble. If we have data that's telling us this is a systemic issue in place months ahead of time, it's better to take care of it at that point.

**Senator Patricia Bovey** *(Deputy Chair)* in the chair.

**The Deputy Chair:** With our time, I'll ask you to make the questions and answers short so we can get as many in as possible.

[*Translation*]

**Senator Cormier:** My question has been answered for the most part, but I still have one quick follow-up. Why is the government so reluctant to give the Canadian Transportation Agency these powers? What are the motivations behind its reluctance to give the agency this capacity?

[*English*]

**Mr. Northey:** There are potentially jurisdictional issues that come at play. For instance, the development of policy, in our opinion, is in the purview of Transport Canada, 100 per cent. The agency should just be discharging whatever regulatory responsibility they have and using the tools at their disposal given to them through regulatory processes. There may be some concern that by giving the agency its own motion powers for freight rail or for accessible transportation, for instance, they may venture into the policy realm too much. But that can be dealt with. That is not something to prevent this. It is something that you develop your regulatory system or you clarify within how you structure your regulation to make sure that doesn't happen. We haven't been convinced that that is a legitimate reason. Another reason may be the belief that maybe the agency will start to become too activist, which no one wants either. In that case, Bill C-49 has developed a data regime. We have clearly set metrics on how to assess it. Potentially that's a reason.

l'office, lui, le sait. Si l'office dispose de bonnes données, il verra ce qui se passe. Les expéditeurs peuvent aussi signaler les problèmes à l'office. Pour ce qui est des craintes de représailles, je dirais que si on se fie à 100 p. 100 à un transporteur ferroviaire pour faire fonctionner une entreprise, il faut que la relation avec le système soit la meilleure possible. Cela va de soi. Même si les expéditeurs s'adressent à l'office et qu'il y a des outils disponibles pour régler les problèmes de service, il y a automatiquement une situation de conflit. Les expéditeurs ne veulent pas se lancer là-dedans. Agir en fonction des données permet d'éviter cela et d'être proactif.

Lorsqu'un expéditeur voit qu'il n'obtiendra aucun wagon pendant trois semaines en janvier, il est déjà dans le pétrin. Si nous avons des données qui montrent des mois à l'avance qu'il s'agit d'un problème systémique, il est préférable d'agir à ce moment-là.

**La sénatrice Patricia Bovey** (*vice-présidente*) occupe le fauteuil.

**La vice-présidente :** Je vous demanderais de garder vos questions et réponses courtes pour qu'on puisse poser un maximum de questions.

[*Français*]

**Le sénateur Cormier :** On a répondu à ma question en grande partie, mais j'aurais encore une mini question. Pourquoi le gouvernement résiste-t-il autant à donner ces pouvoirs à l'Office des transports du Canada? Quelles sont ses motivations à ne pas pouvoir redonner à l'office cette capacité?

[*Traduction*]

**M. Northey :** Il y a des questions de champs de compétence qui entrent en jeu. Par exemple, selon nous, l'élaboration de politiques est du ressort de Transports Canada à 100 p. 100. L'Office des transports du Canada devrait s'acquitter de ses responsabilités réglementaires au moyen des outils qui lui sont conférés par le processus réglementaire. On pourrait craindre qu'en donnant à l'office le pouvoir d'agir de sa propre initiative dans les domaines, par exemple, du transport ferroviaire de marchandises ou de transport accessible, on s'aventurerait un peu trop du côté de l'élaboration de politiques. Mais cela peut s'arranger. Ce n'est pas une raison de ne pas conférer ces pouvoirs à l'office. Il suffit de clarifier les choses dans le système réglementaire ou dans la façon dont les règles sont faites pour s'assurer que ce genre de chose ne se produise pas. Nous ne sommes pas convaincus qu'il s'agit d'une crainte légitime. L'idée que l'office pourrait devenir trop activiste, ce que personne ne souhaite non plus, est une autre préoccupation. Dans ce cas, le projet de loi C-49 établit un régime de collecte des données. Nous avons des indicateurs bien établis pour évaluer cela. C'est aussi une raison possible.

Ultimately, I think it's a great question for Transport Canada, and potentially the agency, to explain why they get pushback on a request they've had on several issues.

**Mr. Mazier:** It's changed. We have a new reality when it comes to moving products in Canada right now. We have the technology and we have bigger locomotives. We have 10,000-foot trains now and they put locomotives in the middle of it. It's amazing what they can move. What I can't get over is we're still talking about old legislation. We have changed as a nation. We have changed what we're doing. This legislation does modernize a lot of things. At least we can start having a modern-day discussion. If that requires the CTA to have more powers, which the industry is telling you we need, it keeps the government out of it and it keeps it a lot more nimble. I think it's probably the government is resistant to it in general because it's such a massive change. It's going back.

We have with the ability to monitor things a lot better too. Greg talked about data recovery. We couldn't have this conversation in 2013-14. We were scrambling. That's why the emergency legislation went in. I really do think it is a different time in Canada right now and we need modern legislation to help us grow the economy.

**Mr. Goff:** As I mentioned earlier, we feel there should be third-party people regulating these things, not the CTA, because we feel that's too close to government. I guess our take on why is the government so resistant to some of these changes is possibly discomfort, but don't forget you're dealing with the railroads, which are two of the largest businesses in the country, which have almost unlimited lobbying power to be able to talk to various government officials, along with the shareholders of those corporations being some of the wealthiest men in the world, Warren Buffet and Bill Gates. Any commercial organization, rightly so, is looking after its own interests and that's what drives them. It's not what's best for farmers or the country. It's what's best for their bottom line. I think that's why we have so much pushback against government.

**Senator Mitchell:** Thanks very much to each of you. Mr. Northey, I'm interested in the own motion power. First, you're convinced that's data. That's good and if CTA has it, transportation probably has it.

Is there nowhere right now that somebody isn't using this data to anticipate there will be problems with railcars? And is the problem we're having with railcars because somebody didn't

Je crois qu'il serait très utile de demander à Transports Canada, et peut-être aussi à l'office, pourquoi cette demande faite à plusieurs égards est refusée.

**M. Mazier :** Les choses ont changé. La réalité est différente maintenant pour ce qui est du transport de marchandises au Canada. La technologie a évolué et les locomotives sont plus grosses. Il y a maintenant des trains qui font 10 000 pieds de long avec des locomotives au milieu. La quantité de produits que ces trains peuvent transporter est ahurissante. Ce que je n'arrive toujours pas à comprendre, c'est qu'on parle encore d'anciennes lois. Nous avons évolué comme pays. Nous ne faisons plus les choses de la même façon qu'avant. Ce projet de loi modernise de nombreux aspects. Au moins, nous pouvons commencer à discuter des réalités d'aujourd'hui. Donner plus de pouvoirs à l'Office des transports du Canada, comme l'industrie le réclame, garde le gouvernement à l'écart du système et rend ce dernier beaucoup plus souple. Je pense que le gouvernement est réticent parce que cela représente un énorme changement. C'est un retour en arrière.

Notre capacité de surveillance s'est elle aussi beaucoup améliorée. Greg a parlé de la récupération des données. Nous n'aurions pas pu avoir la même conversation en 2013-2014. Nous essayions seulement de nous débrouiller. C'est pourquoi une mesure législative d'urgence a dû être adoptée. Je crois vraiment que la situation a beaucoup changé au Canada et que nous avons besoin d'une loi moderne pour nous aider à faire croître notre économie.

**M. Goff :** Comme je l'ai dit plus tôt, tout cela devrait être réglementé par une tierce partie, pas par l'Office des transports du Canada, parce que l'office est trop proche du gouvernement, selon nous. À notre avis, si le gouvernement est si réticent, c'est probablement parce qu'il est mal à l'aise. Il ne faut pas oublier qu'on a ici à faire aux grandes compagnies ferroviaires, deux des plus grosses entreprises du pays, qui ont un pouvoir de lobbying pratiquement illimité et qui ont accès à différents intervenants du gouvernement. Les actionnaires de ces entreprises comptent parmi les personnes les plus riches du monde, des gens comme Warren Buffet et Bill Gates. Toute organisation commerciale cherche à protéger ses propres intérêts, et avec raison. Ce qui compte pour elles, ce sont leurs résultats financiers, pas ce qui est le mieux pour les agriculteurs ou l'ensemble du pays. Je crois que c'est pour cela que le gouvernement est si récalcitrant.

**Le sénateur Mitchell :** Merci à vous tous. Monsieur Northey, la notion de capacité d'agir de sa propre initiative m'intéresse. Vous êtes convaincu que c'est une question de données. C'est bien. Si l'Office des transports du Canada a ces données, les autres acteurs du système de transport les ont probablement aussi.

N'y a-t-il donc personne, à l'heure actuelle, qui utilise ces données pour anticiper les problèmes avec les wagons? Ces problèmes ont-ils lieu parce que personne ne les a anticipés ou

anticipate it or because farmers, shippers, others, don't have the powers like reciprocal penalization, which is in this bill, that would give you some power to fix this problem now? Is it just that no one was analyzing and anticipating?

You're anticipating that if the CTA had this power to go out and do proactive research, they would also have the authority, the regulatory power, to force the railroads to get trains somewhere? Why can't they do that now? We know we have a problem right now, so why don't they have the authority just to force that? How would proactively studying this be the panacea that you seem to be saying it will?

**Mr. Northey:** On the last question, the agency has many tools at their disposal, but they can only be brought to bear with a level of service complaint from an individual shipper. Right now they can't bring those tools to bear.

**Senator Mitchell:** Nobody is complaining?

**Mr. Northey:** It's a formal process. You need lawyers and in a year from now it may be appealed you may get a hearing. It's a long-term process that doesn't address issues now. So you may start to see some level of service complaints from the shipping community to be brought into place, but it will not address problems now. It will address them later. They need a shipper to come in and activate a regulatory process, which takes time and money and is not an immediate piece.

As far as analyzing and anticipating, we have been analyzing and anticipating for three years as an ag industry. We recognized this in early September. But there's a difference between us analyzing, anticipating and assessing it and a very different thing to then ask the minister, with the powers he has now, to decide, because it takes a huge leap for him to decide: Yes, I'm going to start to analyze you because I see a systemic issue emerging.

In 2013-14, it took until March before we saw action from the minister on it and that's just too late.

**Senator Mitchell:** You make a good case, but I'm being the devil's advocate here. What I'm saying is a year ago, we had the data. We could have anticipated — perhaps we could have; perhaps we couldn't, because some of this is unknown — that there's going to be a train shortage, a railcar shortage at critical times.

You're saying to us that the CTA, a regulatory body without policy or political accountability, would have the power to force railroads to get those trains there eight months later but the minister wouldn't. I don't see why we are cutting Transport

parce que les agriculteurs, les expéditeurs et les autres n'ont pas de pouvoirs nécessaires, tels que les sanctions réciproques, qui sont prévues dans le projet de loi, pour régler les problèmes maintenant? Est-ce que c'est simplement parce que personne n'analyse les données et n'anticipe les problèmes?

Vous pensez que, si l'office pouvait faire de la recherche proactive, il aurait aussi le pouvoir réglementaire de forcer les transporteurs ferroviaire à envoyer leurs trains quelque part? Pourquoi ne peut-il pas le faire maintenant? Nous savons qu'il y a un problème actuellement, alors pourquoi l'office ne force-t-il pas les transporteurs à obtempérer? En quoi la capacité de mener des études proactives sera-t-elle la panacée que vous semblez décrire?

**M. Northey :** Pour ce qui est de la dernière question, l'office dispose de nombreux outils, mais il ne peut s'en servir que s'il y a une plainte liée au niveau de service de la part d'un expéditeur. Sans cela, il ne peut se servir de ses outils.

**Le sénateur Mitchell :** Personne ne fait de plainte?

**M. Northey :** C'est un processus officiel. Il faut faire intervenir des avocats, et peut-être que dans un an la décision ira en appel et vous obtiendrez une audience. C'est un processus très long qui ne fait rien pour régler les problèmes dans l'immédiat. Peut-être que les expéditeurs vont commencer à faire des plaintes concernant le niveau de service, mais cela ne règlera pas les problèmes maintenant, mais plus tard. Il faut qu'un expéditeur entame des démarches réglementaires, ce qui prend du temps et de l'argent et ne se règle pas rapidement.

Pour ce qui est d'analyser les données et d'anticiper les problèmes, c'est ce que nous faisons depuis trois ans en tant qu'industrie agricole. Nous avions constaté le problème au début de septembre. Mais entre analyser les données, anticiper les problèmes et évaluer la situation de notre côté et demander au ministre d'intervenir, il y a toute une marge. Il en faut beaucoup pour convaincre le ministre, avec les pouvoirs dont il dispose, de décider de faire sa propre analyse parce qu'il croit qu'un problème systémique est en train de s'installer.

En 2013-2014, il a fallu attendre jusqu'en mars pour que le ministre prenne des mesures, et il était trop tard.

**Le sénateur Mitchell :** Vous avez de bons arguments, mais je me fais l'avocat du diable. Ce que je veux dire, c'est qu'il y a un an, nous avions les données. Nous aurions pu anticiper — peut-être que oui, peut-être que non; il y a des inconnues — qu'il y aurait des pénuries de trains, des pénuries de wagons à des moments critiques.

Vous nous dites que l'Office des transports du Canada, un organisme de réglementation qui n'a pas de compte à rendre sur le plan stratégique ou politique, aurait le pouvoir d'obliger les transporteurs ferroviaires à envoyer les trains huit mois plus tard, mais que le ministre n'aurait pas ce pouvoir. Je ne comprends

Canada loose in all of this when they're the ones that are politically accountable. They're elected.

**Mr. Northey:** I'll use 2013-14 is an example. There was an order-in-council, and they brought down minimum volume requirements. It was as strong a regulatory response as you can get that is within the minister's remit. The agency has a series of regulatory things they can do, and it's not always about getting trains there. Last year at this time, CN was doing extremely well. They had the capacity to move a lot of carloads, not just in agriculture but in everything. Between then and August, something happened.

So it's not necessarily about the agency. When you see a systemic issue, there's potentially nothing they could have done to have CN address the systemic issue in early September. But it would have resulted in being able to have hearings. We would have had a clear understanding of what was coming at us. We could have had shippers, not just in grain but in every commodity, understand that, yes, there will be capacity shortages, and we may hit a period now where there are zero cars being delivered, but we can plan and our sales programs can adjust to that. We can think about what we will do in November and December to adjust our sales programs accordingly, because we know there will not be capacity.

We ended up with a situation where we kept believing that more capacity was going to come online and things were going to get better, and they just never did.

**Senator Mitchell:** Mr. Goff might argue the Canadian Wheat Board would have solved some of those problems.

**Mr. Goff:** Certainly the Canadian Wheat Board had the ability to basically discipline the railroads. It was the only organization that ever took them to court and won. They didn't have any physical assets in line. A definite problem that Mr. Northey mentioned was that the railways, if they don't like you, will certainly let you know they don't like you, and you will pay a price for that.

**Senator Mitchell:** And you have no protection right now because you don't have the Canadian Wheat Board.

**Senator Dawson:** The railroads need clear rules for the future to know how much they will be investing to bring more modern cars on the market. That's why we need this legislation. We have had 50 requests for amendments in the last five months. I'll be happy when we get to the amendment stage and start debating.

pas pourquoi nous excluons Transports Canada de ce processus alors que c'est le ministère qui doit rendre des comptes sur le plan politique. C'est le ministre qui est élu, après tout.

**M. Northey :** Je vais prendre l'exemple de 2013-2014. Il y a eu un décret qui a réduit les exigences en matière de volume minimum. C'était la mesure réglementaire la plus forte que le ministre pouvait prendre. L'Office des transports du Canada peut prendre toutes sortes de mesures réglementaires, et la solution n'est pas toujours d'envoyer des trains. À pareille date l'an dernier, tout allait très bien du côté du CN. Il avait la capacité de transporter beaucoup de chargements, pas seulement des produits agricoles, mais toutes sortes de marchandises. Entre ce moment-là et le mois d'août, quelque chose s'est produit.

Il n'est donc pas nécessairement question de l'office lorsqu'il s'agit d'un problème systémique. L'office n'aurait peut-être rien pu faire pour obliger le CN à s'attaquer au problème systémique au début de septembre. Cependant, cela nous aurait permis de tenir des audiences. Nous aurions pu bien comprendre ce qui nous attendait. Nous aurions pu nous assurer que tous les expéditeurs de produits, et non seulement ceux du grain, comprennent qu'il y aura bel et bien un manque de capacité et que nous pourrions nous retrouver dans une situation où aucun wagon n'est livré, mais que nous pouvons toutefois établir des plans et ajuster nos programmes de vente pour cette éventualité. Étant donné que nous savons qu'il y aura un manque de capacité, nous pouvons réfléchir à ce que nous ferons en novembre et décembre pour ajuster nos programmes de vente en conséquence.

Nous nous sommes retrouvés dans une situation où nous continuions de croire que la capacité augmenterait et que la situation s'améliorerait, mais cela ne s'est jamais produit.

**Le sénateur Mitchell :** M. Goff pourrait prétendre que la Commission canadienne du blé aurait réglé certains de ces problèmes.

**M. Goff :** La Commission canadienne du blé possède certainement la capacité de sanctionner, en quelque sorte, les compagnies de chemin de fer. Il s'agit du seul organisme à les avoir traînées en justice et à avoir gain de cause. Il n'avait pas de biens matériels en jeu. Selon M. Northey, le véritable problème est que, lorsque les compagnies de chemin de fer ne vous aiment pas, elles ne se gênent pas de vous le faire savoir et vous en payez le prix.

**Le sénateur Mitchell :** Vous ne jouissez actuellement d'aucune protection parce que vous n'avez pas la Commission canadienne du blé.

**Le sénateur Dawson :** Les compagnies de chemin de fer ont besoin de règles claires à l'avenir afin de savoir combien elles investiront pour commercialiser des wagons plus modernes. C'est pour cette raison que nous avons besoin du projet de loi. Nous avons reçu 50 demandes de modification au cours des cinq

With all due respect, I didn't hear anything really new this morning that makes my decision-making process that much easier for when we get to the amendments. I understand the divisions between what some of you want. I'd rather have this bill without amendments than go back to status quo. You would rather have the status quo. We have to decide.

You understand that if we don't pass this bill, you won't get new hopper cars because the companies will not invest if they don't have clear rules on how they invest. To make those decisions, you need to make a decision pretty soon because it takes a long time between having the rules and building the cars.

**Mr. Mazier:** There is no shortage of hopper cars. The Alberta fleet, I think it was mentioned before, is going to fall off first; it's the first one to do it. The problem is a lack of power and staff. That's what happened in 2013-14, and both railways decided to do it that year. Last year, it was actually CP that was misbehaving in the southern part of the country, and this year it's CN. CN stood in the fall of the year in front of a function and said, "We have good news and bad news. We didn't realize the Canadian economy is growing by 12 per cent. The problem is we only estimated it was going to grow by 2 per cent."

They didn't see this coming. They didn't see the economy growing by this amount. Their solution is to ration movement of all products, not just agriculture. We've got a problem, not only in cars but in power. We talk about capacity, and we use those interchangeably. They don't have enough power to move these products around, and they don't have enough staff. That is why things aren't moving around right now.

They proved to us the last couple of years that they can move the product. They're not that far off of what they could move it, but this time of year, they don't have the capacity. They don't have the power or the staff to move it.

[*Translation*]

**Senator Maltais:** I am surprised to hear that you are still having this problem. I am a member of the Standing Senate Committee on Agriculture and Forestry, and every year farmers, transportation companies, CN and CP are there. It has become a pendulum. When it's not CN, it's CP, and so on. When both are

derniers mois. Je serai heureux lorsque nous serons rendus à l'étape des amendements et que nous aurons entamé le débat.

Avec tout le respect que je vous dois, je n'ai rien entendu de vraiment nouveau ce matin qui facilitera ma prise de décision relativement aux amendements. Je comprends les divisions qui existent entre certains d'entre vous. J'aimerais mieux adopter le projet de loi sans amendement que de revenir au statu quo. Vous aimeriez mieux revenir au statu quo. Nous devons trancher la question.

Vous comprenez que si nous n'adoptons pas le projet de loi, vous ne recevrez pas de nouveaux wagons-trémies puisque les compagnies n'investiront pas si elles n'ont pas des règles claires régissant les investissements. Pour que de telles décisions en matière d'investissement soient prises, vous devez prendre une décision bientôt car le délai entre l'établissement des règles et la construction des wagons est très long.

**M. Mazier :** Ce n'est pas les wagons-trémies qui manquent. Comme je pense que cela a déjà été mentionné, la flotte de l'Alberta sera la première à être touchée. Le problème est le manque de pouvoir et de personnel. C'est ce qui s'est produit en 2013-2014, et les deux compagnies de chemin de fer ont décidé de le faire cette année-là. L'année dernière, c'est le CP qui provoquait des difficultés dans le sud du pays et, cette année, c'est le CN. Lors d'une réception en automne, un représentant du CN a déclaré ce qui suit : « Nous avons de bonnes et mauvaises nouvelles. Nous n'avons pas réalisé que l'économie canadienne croîtrait de 12 p. 100. Nous avons estimé que la croissance s'élèverait seulement de 2 p. 100, ce qui représente un problème. »

Les compagnies de chemin de fer n'ont rien vu venir. Elles n'ont pas pensé que la croissance économique serait si forte. Leur solution consiste à limiter la circulation de tous les produits, et non seulement celle des produits agricoles. Nous avons un problème; ce n'est pas seulement une question de wagons, mais aussi de pouvoir. Nous parlons de capacité et nous utilisons ces termes de façon interchangeable. Elles n'ont pas assez de pouvoir ou de personnel pour transporter ces produits. C'est pour cette raison qu'ils ne circulent pas actuellement.

Elles nous l'ont prouvé au cours des deux dernières années qu'elles peuvent transporter les produits. Elles ne sont pas loin d'être capables de les transporter, mais elles n'en ont pas la capacité à cette période-ci de l'année. Elles n'ont pas le pouvoir ou le personnel nécessaire pour les transporter.

[*Français*]

**Le sénateur Maltais :** Je suis surpris d'entendre que vous avez encore ce problème-là. Je siège au Comité sénatorial permanent de l'agriculture et des forêts et, chaque année, les agriculteurs, les compagnies de transport, le CN et le CP sont présents. C'est devenu un balancier. Quand ce n'est pas le CN, c'est le CP, et cetera. Quand on a les deux à la même table, c'est

at the table, the Port of Vancouver is to blame, because the port can't make room for railcars.

Even if Parliament were to pass legislation, we wouldn't have any direct influence on those companies. It's more cost-effective for CP to send their railcars to the United States. CN is starting to do the same thing. There's always a shortage of railcars at the same time. What's the problem, and how can it be fixed?

Is there any specific financial benefit for those two companies to get out of Canada and go to the United States from August to November? How can the government fix this problem?

[*English*]

**Mr. Mazier:** I'll repeat that it's not cars; there are cars all over the place. It's the power. It's the locomotives. They mothballed too many of them.

They need more power to move cars. In wintertime — I understand that. But they're just too short. They cut back so much because they want maximum —

[*Translation*]

**Senator Maltais:** I'll stop you there; that's the fourth reason. When it's not the United States, it's not Vancouver, it's not CP, it's not CN, then it's the locomotives. There's always a reason. Once there are enough locomotives, people will say the track is worn out.

[*English*]

**Mr. Mazier:** True.

**The Deputy Chair:** I'm not that pessimistic.

**Mr. Northey:** It's very likely we'll be back here in three years discussing a new piece of legislation — or maybe next year, potentially. Ideally, this is supposed to be the fix to 2030, but it's not —

**Senator Dawson:** This one.

**Mr. Northey:** This one is supposed to be the fix.

When you're dealing with two monopolies with tremendous market power, this is not something unique to Canada. Any time you have that situation in any kind of economic jurisdiction, this is what you have. You're just trying to create a situation where you can mimic market forces.

de la faute du port de Vancouver, qui n'est pas capable de faire de la place pour les wagons.

Advenant le cas où l'on adopterait une loi au Parlement, on n'aurait pas d'influence directe sur ces compagnies. C'est plus rentable pour le CP d'envoyer leurs wagons aux États-Unis. Le CN commence à faire la même chose. C'est toujours à la même période qu'on manque de wagons. Où est le problème et comment le régler?

Y a-t-il un avantage particulier sur le plan financier pour ces deux entreprises à partir du mois d'août jusqu'au mois de novembre de ne plus être au Canada et d'aller aux États-Unis? Comment le gouvernement peut-il régler ce problème?

[*Traduction*]

**M. Mazier :** Je répète que les wagons ne sont pas la source du problème. Il y en a partout. C'est le manque de pouvoir qui pose problème. Ce sont les locomotives. Elles en ont mis beaucoup trop au rancart.

Je comprends que les compagnies de chemin de fer ont besoin de plus de pouvoir pour déplacer des wagons en hiver. Cependant, elles n'ont tout simplement pas assez de wagons. Elles ont tellement réduit leur nombre parce qu'elles voulaient le plus…

[*Français*]

**Le sénateur Maltais :** Je vous arrête, c'est la quatrième raison. Quand ce n'est pas les États-Unis, ce n'est pas Vancouver, ce n'est pas le CP, ce n'est pas le CN, ce sont les locomotives. Il y a toujours une raison. Lorsqu'on aura assez de locomotives, on dira que c'est la voie qui est usée.

[*Traduction*]

**M. Mazier :** C'est vrai.

**La vice-présidente :** Je ne suis pas aussi pessimiste.

**M. Northey :** Il est très probable que nous serons de retour ici dans trois ans — ou peut-être même l'année prochaine — pour discuter d'une nouvelle mesure législative. Idéalement, celle-ci est censée régler le problème jusqu'en 2030, mais ce n'est pas le cas…

**Le sénateur Dawson :** La mesure législative dont nous sommes saisis.

**M. Northey :** Le projet de loi est censé être la solution.

Une situation dans laquelle vous avez affaire à deux monopoles qui ont un énorme pouvoir de marché n'est pas unique au Canada. Chaque fois qu'une telle situation se présente dans une compétence économique, vous vous retrouvez avec le présent problème. Vous essayez simplement de créer une situation où vous pouvez imiter les forces du marché.

What we're always after with any of these amendments is competition. Right now, if the railways don't have enough capacity to serve someone, it doesn't matter to them, because we will be there two months from now with our grain, ready to move. It just does not matter.

For sure, they have to plan their capacity, and they clearly don't want to have a ton of resources not sitting around. But within the agriculture sector, we build extra capacity into our elevators and farmers build extra capacity in their farms to store grain. We sink more money into capacity. For the railways, they're not really there, because they don't want to have that slack capacity. They want their operating ratios low.

This is the reality we live under in terms of how railways operate. That's why, unfortunately, we have to look at legislation and regulation. It's a constant turn at this, really.

**Mr. Goff:** I'd just like to reinforce what my companions are saying. Basically, the problem is the railways face no consequences for their actions. Our grain will be there in a year simply because rail is the only way to really move our product to our customers. Unless the Government of Canada provides the regulation and the discipline for that industry, we're never going to solve this problem. That is why the National Farmers Union feels we're better off to just ditch this bill if it can't be amended properly and keep the pressure on to get it right, because we've been over 100 years on this.

Every year, every couple of years, we have problems.

Having laws is great. Having police is great. But if the police just stay in their barracks or maybe drive around the block a little bit but never get out of the cars, those companies are going to do whatever they want to.

**Senator Griffin:** Do you know why soybeans weren't included in Schedule II?

**Mr. Northey:** We haven't really gotten a clear indication. In Transport Canada's briefing that they gave on this, it was indicated all the other things they brought into the bill would be fine for people who are shipping soybeans, but it's such an integrated industry. That's never been an evidence-based policy decision we've understood.

Nous cherchons toujours à créer de la concurrence avec les amendements. À l'heure actuelle, il importe peu aux compagnies de chemin de fer de ne pas jouir d'une capacité suffisante pour servir un client, car, même après une attente de deux mois, celui-ci se prévaudra de leurs services pour transporter son grain. Elles ne s'en soucient tout simplement pas.

Il n'y a aucun doute qu'elles doivent planifier leur capacité et elles ne veulent clairement pas que des tonnes de ressources soient inutilisées. Cependant, dans le secteur agricole, nous intégrons une capacité supplémentaire dans nos ascenseurs et les agriculteurs intègrent une capacité supplémentaire dans leur ferme pour y entreposer du grain. Nous engouffrons plus d'argent dans la capacité. En ce qui concerne les compagnies de chemin de fer, elles ne sont pas vraiment présentes, car elles ne veulent pas posséder cette capacité de réserve. Elles veulent avoir de faibles ratios d'exploitation.

Telle est la réalité du fonctionnement des compagnies de chemin de fer. Malheureusement, c'est pour cette raison que nous devons examiner la loi et la réglementation. En réalité, nous devons le faire constamment.

**M. Goff :** J'aimerais seulement confirmer les propos de mes collègues. Essentiellement, le problème est que les compagnies de chemin de fer peuvent agir en toute impunité. Il y aura encore du grain à transporter dans un an pour la simple raison que le transport ferroviaire est l'unique moyen de réellement acheminer notre produit à nos clients. Le problème ne se réglera jamais à moins que le gouvernement du Canada fournisse la réglementation et les sanctions dont l'industrie a besoin. C'est pour cette raison que le Syndicat national des cultivateurs estime qu'il est préférable d'abandonner le projet de loi s'il ne peut pas être modifié convenablement et de continuer d'exercer des pressions pour bien faire les choses, car la situation existe depuis plus de 100 ans.

Chaque année, ou tous les deux ans, nous éprouvons des problèmes.

Il est excellent d'avoir des lois et des policiers. Cependant, si les policiers demeurent dans leur quartier général ou se promènent peut-être un peu dans un quartier sans jamais sortir de leur véhicule, les compagnies vont faire ce qui leur plaît.

**La sénatrice Griffin :** Savez-vous pour quelle raison le soja n'a pas été inclus dans l'annexe II?

**M. Northey :** Cela ne nous a pas vraiment été clairement expliqué. Selon le document d'information qui nous a été fourni par Transports Canada, tous les autres éléments mentionnés dans le projet de loi seraient acceptables pour les expéditeurs de soja, mais il s'agit d'une industrie tellement intégrée. Nous n'avons jamais compris cette décision stratégique fondée sur des données probantes.

Potentially, there's higher level concerns about NAFTA or something with soybeans that we don't view as an issue either. Certainly, for Schedule II, chickpeas are also missing there and in our sector — you know, ideally Schedule II would not require regulatory update to change. You would actually have it flexible enough to adapt to new crops in Canada. We don't want to have to keep going back and asking and getting consistently rejected trying to get a new crop under Schedule II to get under the MRE. We'd like it to be flexible enough where you keep putting new crops underneath it.

We haven't actually received something where we looked at it and said, "You know, that makes sense. Let's not keep it there." We haven't seen that. We'd be happy to see that and have a policy discussion on it, but we've never seen that from Transport Canada.

**Senator Griffin:** Thank you.

**Senator David Tkachuk** (*Chair*) in the chair.

**The Chair:** I'm going to thank the witnesses.

I'm not sure if I'm right about this, but I don't think anybody wants to defeat this bill, so this bill is going to pass; it's just whether it's going to pass with amendments or not.

I also don't think that if we agree to amendments that it will hold up the bill. It may hold up the bill for a day or two. That's about it. It will go through the Senate quickly and it will go through the house, I think, just as quickly with amendments.

Just so that everybody understands, I don't think there's anybody in the Senate that's going to, or at least in our party. So long as the government party is keen, I think this bill is going to pass.

Thanks for that. I'm going to thank the witnesses before us. Thank you for your time and your presentation.

Honourable senators, to continue our study on Bill C-49, I'd like to welcome George Petsikas, Senior Director, Government and Industry Affairs, Air Transat; and Andrew Gibbons, Director, Government Relations and Regulatory Affairs, WestJet; and David Rheault, Senior Director, Government Affairs and Community Relations, Air Canada.

With that, thank you for attending. We'll start with Mr. Petsikas and a four-minute presentation and then Mr. Gibbons and then Mr. Rheault. Please proceed.

Il se peut qu'il existe une plus grande préoccupation relative à l'ALENA ou un enjeu lié au soja que nous ne considérons pas comme un problème. Chose certaine, les pois chiches ne sont également pas inclus dans l'annexe II et notre secteur. Savez-vous quoi? Idéalement, l'annexe II ne nécessiterait pas de mise à jour réglementaire pour être modifiée. Vous feriez en sorte qu'il soit assez souple pour s'adapter aux nouvelles cultures au Canada. Nous ne voulons pas devoir revenir sur la question et essuyer constamment des refus lorsque nous tentons d'inscrire une nouvelle campagne agricole à l'annexe II dans le cadre du revenu admissible maximal. Nous aimerions que l'annexe soit assez souple pour accepter de nouvelles campagnes agricoles.

Nous n'avons rien reçu que nous pouvons examiner pour ensuite dire : « Vous savez quoi? C'est logique. Excluons-le de la liste. » Nous n'avons rien vu de tel. Nous aimerions recevoir un tel document et tenir une discussion stratégique sur celui-ci, mais nous n'avons jamais reçu un document semblable de Transports Canada.

**La sénatrice Griffin :** Merci.

**Le sénateur David Tkachuk** (*président*) occupe le fauteuil.

**Le président :** Je vais remercier les témoins.

Je ne sais pas si j'ai raison, mais je crois que personne ne veut rejeter le projet de loi. Par conséquent, le projet de loi sera adopté. Il ne reste qu'à savoir s'il sera adopté avec des amendements ou non.

De plus, je ne crois pas que l'adoption du projet de loi sera retardée si nous acceptons des amendements. Elle pourrait être retardée d'un jour ou deux, au maximum. Le projet de loi sera adopté rapidement par le Sénat et tout aussi rapidement, à mon avis, par la Chambre avec les amendements.

Pour que tout le monde comprenne bien, je ne pense pas qu'un seul sénateur — ou du moins un seul membre de notre parti — rejettera le projet de loi. Tant que cela reste le désir du parti ministériel, je pense que le projet de loi sera adopté.

Merci pour cela. Je remercie les témoins qui ont comparu de leur temps et de leur présentation.

Honorables sénateurs, poursuivant notre étude du projet de loi C-49, je souhaite la bienvenue à George Petsikas, directeur principal, Affaires gouvernementales et de l'industrie, Air Transat, Andrew Gibbons, directeur, Relations gouvernementales et affaires réglementaires, WestJet, et David Rheault, directeur principal, Affaires gouvernementales et relations avec les collectivités, Air Canada.

Cela dit, je vous remercie de votre présence. Nous commencerons par M. Petsikas et sa présentation de quatre minutes et nous passerons ensuite à M. Gibbons, suivi de M. Rheault. Vous avez la parole.

[*Translation*]

**George Petsikas, Senior Director, Government and Industry Affairs, Air Transat:** Thank you very much and good morning to everyone. Air Transat is grateful to have been invited to appear before your committee in the context of your study of Bill C-49, and we hope to hereby contribute positively to your deliberations in this regard. You should have a copy of our corporate brief, which we filed late last month with the committee clerk. I would like to use the few minutes I have this morning to focus on the issue of the proposed ministerial approval process for airline joint ventures.

[*English*]

Transat believes that the proposed airline joint venture approval process outlined in Bill C-49 is problematic for ensuring fair and sustainable competition in our industry over the long term and, ultimately, for protecting the consumer interest while ostensibly achieving a balance with broader public interest objectives.

We would therefore like to reiterate the following points.

First, we are mindful that the current process may not allow for sufficient consideration of legitimate public interest and air transport development objectives.

However, rather than attempt to achieve an appropriate balance in this regard with competition policy and consumer interest considerations, as indeed current law does in the case of formal airline mergers, Bill C-49 has swung the pendulum to the other extreme and pre-empted, in our view, a vital surveillance and law enforcement process in favour of a strictly political solution.

[*Translation*]

Furthermore, there must be no doubt that the consolidation of critical functions such as route development, capacity deployment, fare-setting, revenue-sharing, schedule coordination, and so on between airline joint venture partners that remain nominal competitors is nothing less than the de facto merger of their respective commercial operations on affected routes.

[*English*]

Indeed, past commissioners of competition have expressed serious concerns regarding potential anti-competitive behaviour by these types of airline joint ventures, especially in cases where they have already established and maintain high concentrations of market share.

[*Français*]

**George Petsikas, directeur principal, Affaires gouvernementales et de l'industrie, Air Transat :** Merci beaucoup et bonjour à tous. La compagnie aérienne Air Transat est reconnaissante d'avoir été invitée à témoigner devant votre comité dans le cadre de son étude du projet de loi C-49. Nous espérons apporter une contribution positive à vos délibérations en ce sens. Vous devriez avoir en main le mémoire que nous avons déposé auprès du greffier à la fin du mois dernier. J'aimerais profiter des quelques minutes qui me sont accordées ce matin pour me concentrer sur le processus d'approbation ministériel proposé relativement aux coentreprises entre les transporteurs aériens.

[*Traduction*]

Transat est d'avis que l'éventuel processus d'approbation des coentreprises décrit dans le projet de loi C-49 s'avère problématique au niveau du maintien d'une concurrence loyale et durable dans notre secteur à long terme et, ultimement, de protéger les intérêts des consommateurs, tout en visant un équilibre avec les objectifs plus généraux d'intérêt public.

Ainsi, nous souhaitons souligner les points suivants.

D'abord, Transat est consciente que le processus actuel laisse place à un léger manque de considération envers l'intérêt public et des objectifs légitimes de développement du transport aérien.

Cependant, plutôt que de cibler un équilibre adéquat à ce sujet en tenant compte de la politique sur la concurrence et de la protection des consommateurs — comme la loi actuelle y est parvenue dans les cas de fusions de transporteurs aériens —, le projet de loi C-49 a envoyé le balancier vers l'autre extrême et, à notre avis, a court-circuité un processus crucial de surveillance et d'application de la loi au profit d'une solution strictement politique.

[*Français*]

Il ne doit également subsister aucun doute laissant croire que la fusion de fonctions comme la création de routes, le déploiement des capacités, l'établissement des tarifs, le partage des recettes et la coordination des horaires entre les partenaires des coentreprises, qui demeurent en soi des concurrents, n'est autre chose qu'une fusion de facto de leurs activités commerciales respectives dans les marchés affectés.

[*Traduction*]

À ce titre, certains commissaires de la concurrence ont déjà exprimé de graves préoccupations quant au comportement potentiellement anticoncurrentiel de la part de telles coentreprises, particulièrement dans les cas où celles-ci ont accaparé et conservent une grande part de marché.

To this end, we have attempted to demonstrate, in the analysis contained in the appendix to our brief, the worrisome trends that are emerging in several of Canada's key transatlantic air transport markets, where the existing dominant joint venture operates, including the establishment of fortress market shares in many cases and upward pressures on fares.

The solution to the above, in our humble opinion, is very simple and does not require any major redrafting of the bill. Designate the aforementioned de facto mergers, i.e., joint ventures, as reviewable transactions as per sections 53.1 and 53.2 of the act and subsequently subject them to the more balanced, fully transparent and parallel review mechanism by the Minister of Transport and Commissioner of Competition prior to any recommendation being made to the Governor-in-Council for approval.

[*Translation*]

Thank you for your gracious cooperation. I look forward to your questions.

[*English*]

**The Chair:** Thank you very much. Mr. Gibbons, the floor is yours.

**Andrew Gibbons, Director, Government Relations and Regulatory Affairs, WestJet:** Thank you, Mr. Chair and honourable senators, for the invitation to speak with you this morning. I am the Director of Government Relations and Regulatory Affairs at WestJet.

On behalf of over 13,000 WestJetters, we are pleased to participate in your deliberations with respect to Bill C-49 and the critical role that companies like us play in connecting the economies and people of Canada to each other and to the rest of the world.

Our investments and growth over the last 21 plus years have led to lower airfares for Canadians, overall market stimulation and incredible job creation in many sectors of the economy, including aerospace, tourism and regional economic development. Our success in a very tough, low-margin industry is a testament to our frontline employees who strive every day to provide our guests with quality service.

Our award-winning culture of care and guest service is a source of tremendous pride. It's not just what we do, it is who we are, and it influences our approach and our respect for the obligation we have to ensure our social and economic licence is strong. We are in the midst of an extraordinary evolution from

C'est pourquoi dans l'analyse annexée à notre mémoire, nous tentons de mettre en relief les tendances inquiétantes et émergentes dans plusieurs des principaux marchés du transport aérien transatlantique au Canada, où la coentreprise existante et dominante a déjà bâti une forteresse autour de ses parts de marché et où s'opère déjà une pression à la hausse des tarifs.

À son humble avis, AirTransat croit que la solution est simple et ne nécessite aucune modification importante du projet de loi. Bref, il s'agit de considérer les fusions de facto susmentionnées, à savoir les coentreprises, comme relevant d'opérations révisables, conformément aux articles 53.1 et 53.2 de la loi, et de les assujettir subséquemment au mécanisme d'examen parallèle plus équilibré et entièrement transparent du ministre des Transports et du commissaire de la concurrence avant de soumettre toute recommandation au gouverneur en conseil à des fins d'approbation.

[*Français*]

Merci de votre aimable coopération. C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions.

[*Traduction*]

**Le président :** Je vous remercie beaucoup. Monsieur Gibbons, vous avez la parole.

**Andrew Gibbons, directeur, Relations gouvernementales et affaires réglementaires, WestJet :** Je vous remercie, monsieur le président et honorables sénateurs, de m'avoir invité à témoigner devant votre comité ce matin. Je suis directeur des relations gouvernementales et des affaires réglementaires de WestJet.

Au nom des plus de 13 000 WestJetters, je suis ravi de participer à vos délibérations sur le projet de loi C-49 et le rôle essentiel que jouent les entreprises comme la nôtre dans l'établissement de liens entre les économies et les gens du Canada à l'échelle nationale et internationale.

Au cours des 21 dernières années, nos investissements et notre croissance ont entraîné des tarifs plus bas pour les Canadiens et ont permis de stimuler l'ensemble du marché et de créer énormément d'emplois dans de nombreux secteurs de l'économie, notamment l'aérospatiale, le tourisme et le développement économique régional. Notre succès dans une industrie très difficile à faibles marges bénéficiaires est tout à l'honneur de nos employés de première ligne qui s'efforcent quotidiennement de fournir un service de qualité à nos clients.

Notre culture primée axée sur le service à la clientèle est une énorme source de fierté. Ce n'est pas seulement ce que nous faisons, c'est qui nous sommes, et cela influence notre approche et notre respect pour notre obligation d'obtenir une forte approbation sociale et économique. Nous avons connu une évolution extraordinaire depuis notre lancement en février 1996

the carrier that launched in February 1996 with 200 employees, three aircraft and five destinations all in Western Canada.

Last year, we carried out 24 million guests. Getting these guests where they need to be, safely and on time, is a logistical and operational challenge. Things will go wrong. When they do, we do our best to get it right. Operating approximately 690 flights a day, over 66,000 guests daily, a WestJet plane departs approximately every two minutes.

In April 2016, we became the first Canadian carrier to move its social media team to a 24/7 operation, 365 days a year. We took this step in recognition of the fact that more and more consumers utilize social media to communicate with companies in real time. Our social media response team now sits in the operations control centre to respond to guest questions and concerns in the moment. The operations control centre is responsible for all facets of our operations, including flight schedule, crew scheduling, maintenance, responding to weather, operational delays as well as guest services.

These improvements are consistent with our goal of ensuring our guests receive appropriate information and in a timely manner. Taking care of our guests is both a source of innovation and investment at WestJet.

With respect to Bill C-49 dealing with passenger protection, we support the provisions in the bill and the broad framework that it sets to create.

I do want to note for committee that WestJet currently has enforceable penalties for many of the areas for which the legislation calls for enhanced regulation. These include lost and damaged baggage, delays, cancellations and tarmac delays. Our obligations are outlined in our tariff, is fully accessible online and searchable and is used by both us and our regulator, the CTA, to resolve complaints. Bill C-49 will bring uniform standards to these issues and we are supportive of that action. But I do want to stress for senators that our guests have rights and we are proactively providing information as to what they are.

Within the context of rights and obligations, I would like to encourage senators to more broadly examine the role of our partners in the travel supply chain. This should include airports, air traffic control, border, immigration, aviation security, as well as Transport Canada. Our performance is scrutinized by Parliament and the public, and rightly so. However, all these organizations should have the same requirements as far as

à titre de compagnie aérienne qui comptait 200 employés et trois avions et qui desservait cinq destinations dans l'Ouest canadien.

L'année dernière, nous avons transporté 24 millions de clients. C'est tout un défi logistique et opérationnel de transporter ces clients, en toute sécurité et dans les délais prévus, aux endroits où ils ont besoin de se rendre. Des problèmes surviendront. Lorsque cela se produit, nous faisons de notre mieux pour les régler. Avec environ 690 vols par jour et plus de 66 000 clients qui se prévalent quotidiennement de nos services, un avion WestJet décolle environ toutes les deux minutes.

En avril 2016, nous sommes devenus la première compagnie aérienne canadienne à déménager son équipe des médias sociaux à un centre des opérations ouvert 24 heures sur 24, 7 jours dur 7, 365 jours par année. Nous avons pris cette mesure parce que nous reconnaissons que de plus en plus de consommateurs se servent de médias sociaux pour communiquer avec des entreprises en temps réel. Notre équipe de réponse dans les médias sociaux se trouve maintenant dans le centre de contrôle des opérations et peut répondre immédiatement aux questions et aux préoccupations des clients. Le centre de contrôle des opérations est responsable de tous les aspects de nos activités, dont l'horaire des vols, l'affectation des équipages, l'entretien, les réactions à la météo, les retards opérationnels et le service à la clientèle.

Ces améliorations sont conformes à notre objectif de nous assurer que nos clients reçoivent de bons renseignements en temps opportun. Le service à la clientèle est à la fois une source d'innovation et d'investissement à WestJet.

En ce qui concerne le projet de loi C-49 qui porte sur la protection des passagers, nous appuyons les dispositions du projet de loi et le vaste cadre qu'il vise à créer.

Je tiens à faire remarquer aux membres du comité que WestJet inflige déjà des sanctions exécutoires dans de nombreux secteurs pour lesquels le projet de loi exige une meilleure réglementation, notamment bagages égarés ou endommagés, les vols annulés ou retardés et les retards au sol. Nos obligations sont énoncées dans nos documents tarifaires et ceux-ci sont entièrement accessibles en ligne, sont interrogeables et sont utilisés par nous-mêmes et notre organisme de réglementation, l'Office des transports du Canada, pour régler les plaintes. Le projet de loi C-49 permettra d'établir des normes uniformes concernant ces questions et nous appuyons cette mesure. Je veux toutefois souligner aux sénateurs que nos clients ont des droits et que nous fournissons des renseignements sur ces droits de façon proactive.

Dans le contexte des droits et des obligations, j'aimerais encourager les sénateurs à examiner de façon plus générale le rôle de nos partenaires dans la chaîne d'approvisionnement en transport aérien. Cela devrait inclure les aéroports, le contrôle de la circulation aérienne, les frontières, l'immigration, la sûreté aérienne et Transports Canada. Notre rendement est scruté, à juste titre, par le Parlement et le public. Cependant, tous les

reporting on performance and overall accountability for the services they provide.

We support, in principle, the Government of Canada's approach to airline joint ventures, which proposes to allow the Minister of Transport to approve certain applications, notwithstanding objections from the bureau. Partnerships are a critical component of WestJet's business model. We do not belong to an international alliance. What we do have is 45 codeshare and interline partners which are all offering greater choice and flexibility for our guests. Transferring the approval of certain ventures from the Competition Bureau to the minister is an important policy decision for the Canadian airline industry as well as customers.

With respect to foreign ownership in Bill C-49, these changes are already in effect with exemptions granted to potential ultra-low-cost carriers. Our policy preference with respect to foreign ownership was that any changes and limits should be on a reciprocal basis, particularly with respect to the United States. The government has opted for a unilateral approach. We respect their decision.

I would also like to remind senators we have recently announced the creation of our own ultra-low-cost carrier named Swoop. This was done without foreign investment or any proposed policy change by the government. The objective is straightforward: Provide Canadians with more choice for their travel dollar. I'm happy to say Swoop will begin flying in a few short months.

Finally, with respect to the provisions that allow small airports to purchase CATSA services and large airports to top up services, we consider these measures to be stopgap. Delays caused by factors such as passenger screening are becoming more and more frequent in our operations. This is a disturbing trend, but unfortunately is unsurprising.

We have recommended comprehensive reforms to the funding model and governance of CATSA. We urge the committee to recommend all money collected from the air traveller security charge be allocated to screening services at Canada's airports.

To conclude, WestJet recognizes that the bill has the potential to benefit the aviation industry and Canadian consumers. We look forward to participating in your sessions in order to improve the overall travel experience of Canadians.

organismes devraient avoir à satisfaire aux mêmes exigences en matière de production de rapports sur le rendement et de reddition de comptes globale sur les services qu'ils fournissent.

En principe, nous appuyons l'approche du gouvernement du Canada à l'égard des coentreprises entre transporteurs aériens, qui propose de permettre au ministre des Transports d'approuver certaines demandes, en dépit des objections du Bureau de la concurrence. Les partenariats représentent un aspect essentiel du modèle d'affaires de WestJet. Nous ne sommes pas membres d'une alliance internationale. Nous avons toutefois 45 partenaires de partage des codes et intercompagnies qui offrent tous plus de choix et une plus grande souplesse à nos clients. La décision de transférer la responsabilité d'approuver certaines entreprises du Bureau de la concurrence au ministre est une décision stratégique importante pour l'industrie aérienne canadienne et les consommateurs.

En ce qui concerne la propriété étrangère, les modifications prévues dans le projet de loi C-49 sont déjà en vigueur et des exemptions sont accordées aux transporteurs aériens à très faibles coûts potentiels. Notre préférence stratégique en matière de propriété étrangère était que tous les changements et toutes les limites devraient être réciproques, surtout en ce qui concerne les États-Unis. Le gouvernement a choisi une approche unilatérale. Nous respectons sa décision.

Je tiens aussi à rappeler aux sénateurs que nous avons récemment annoncé la création de notre propre transporteur aérien à très faibles coûts du nom de Swoop. Cela a été accompli sans investissement étranger ou possible modification stratégique par le gouvernement. L'objectif est simple : offrir aux Canadiens plus de choix en frais de déplacement. Je suis heureux de dire que Swoop ouvrira ses portes en l'espace de quelques mois.

Enfin, en ce qui concerne les dispositions qui permettent aux petits aéroports d'acheter des services de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et aux grands aéroports d'ajouter des services, nous sommes d'avis qu'elles représentent une solution provisoire. Les retards causés par des facteurs comme le contrôle des passagers deviennent de plus en plus fréquents dans le cadre de nos activités. Il s'agit d'une tendance troublante. Malheureusement, elle n'est pas surprenante.

Nous avons recommandé des réformes en profondeur au modèle de financement et à la gouvernance de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Nous exhortons le comité à recommander que tous les fonds recueillis relativement au droit pour la sécurité des passagers du transport aérien soient alloués aux services de contrôle dans les aéroports canadiens.

En conclusion, WestJet reconnaît que l'industrie aérienne et les consommateurs canadiens pourraient profiter du projet de loi. Nous espérons pouvoir participer à vos sessions afin d'améliorer l'expérience de voyage globale des Canadiens.

[*Translation*]

**David Rheault, Senior Director, Government Affairs and Community Relations, Air Canada:** Good morning Mr. Chair and honourable committee members. My name is David Rheault and I'm the Senior Director of Government Relations for Air Canada. I thank you for the invitation to testify before your committee today.

In 2017, Air Canada transported over 48 million passengers to 200 destinations on six continents and launched 30 new routes. Of our 30,000 employees, 3,000 were hired in the past three years.

[*English*]

We have shared with you the submission tabled before the House of Commons in September. Today, I will focus on three issues, joint venture, foreign ownership and passenger rights. We respectfully propose changes to ensure the bill meets its policy objectives.

On foreign ownership, Air Canada supports the increase to 49 per cent with the condition that a cap be set at 25 per cent on any single foreign entity and on foreign airlines. The language in the bill, however, makes a distinction between the restriction applicable to foreign entities and foreign airlines. That could undermine its very policy objective.

While a foreign entity may not own more than 25 per cent, directly or indirectly, the bill does not apply this condition in the very next line that pertains to foreign airlines. Due to the principle that every word of legislation has a meaning, the omission of the words "directly or indirectly" with respect to foreign airlines causes a serious risk of judicial misinterpretation.

We urge the committee to clarify the bill and add these words to the second paragraph of subsection 55(1)(c).

[*Translation*]

This amendment is quite simple and fundamentally logical. It aims to ensure that foreign ownership restrictions be drafted in a coherent manner, and that this bill does not retain an unnecessary risk of misinterpretation. We have distributed some scenarios that are not currently covered by the language of the bill, but this amendment could help prevent them.

Let's now look at the issue of joint ventures. The airline industry is complex and highly competitive. In addition to Canadian carriers, there are about 70 foreign air carriers in the

[*Français*]

**David Rheault, directeur principal, Affaires gouvernementales et relations avec les collectivités, Air Canada :** Monsieur le président et honorables membres du comité, bonjour. Je m'appelle David Rheault. Je suis le premier directeur des relations gouvernementales avec les collectivités pour Air Canada. Je tiens à vous remercier de l'invitation à témoigner devant votre comité aujourd'hui.

En 2017, Air Canada a transporté plus de 48 millions de passagers vers 200 destinations dans 6 continents et a lancé 30 nouvelles routes. Parmi nos 30 000 employés, 3 000 ont été engagés au cours des trois dernières années.

[*Traduction*]

Nous vous avons transmis le mémoire que nous avons présenté à la Chambre des communes en septembre. Aujourd'hui, j'aborderai trois questions : les coentreprises, la propriété étrangère et les droits des passagers. Nous proposons respectueusement des modifications afin que le projet de loi puisse atteindre ses objectifs stratégiques.

En ce qui concerne la participation étrangère, Air Canada appuie son augmentation jusqu'à 49 p. 100 à condition qu'un plafond de participation de 25 p. 100 soit établi pour les entités étrangères et les transporteurs aériens étrangers. Toutefois, le libellé du projet de loi fait une distinction entre la restriction applicable aux entités étrangères et celle applicable aux transporteurs aériens étrangers, ce qui pourrait miner la réalisation de ses objectifs stratégiques.

Alors que le projet de loi mentionne qu'une entité étrangère ne peut détenir à elle seule plus de 25 p. 100, cette condition n'apparaît pas à la ligne suivante, qui se rapporte aux transporteurs aériens étrangers. En raison du principe selon lequel chaque mot d'une loi a un sens, l'omission des mots « directement ou indirectement », en ce qui a trait aux transporteurs aériens étrangers, entraîne un risque important de mauvaise interprétation.

Nous exhortons le comité à clarifier le projet de loi et à ajouter ces mots au sous-alinéa 55(1)c)(ii).

[*Français*]

Cet amendement est simple et fondamentalement logique. Il vise à ce que les restrictions en matière de propriété étrangère soient rédigées de façon cohérente et qu'il ne reste pas dans ce projet de loi un risque inutile de mauvaise interprétation. Nous vous avons distribué des scénarios qui ne sont actuellement pas couverts par la phraséologie du projet de loi, mais que cet amendement pourrait prévenir.

Abordons maintenant la question des coentreprises. L'industrie du transport aérien est complexe et hautement compétitive. En plus des transporteurs canadiens, il existe

Canadian market. Passengers' needs change as the economy becomes even more globalized. Canadians want to be able to access more destinations and in a more efficient manner. Given the size of the Canadian population, the development of new international routes must tap into traffic from large markets like the United States, China and Europe.

[*English*]

In this context, joint ventures, or JVs, are critical. By greater integration between partners, JVs achieve economies of scale so that airlines can provide passengers with increased access to flights, a greater inventory of seats, more destinations, more routings, better connectivity, enhanced service and more competitive pricing options.

Bill C-49 provides for a new process for the review of JVs that accounts for the broader public interest and promotes Canadian transportation policy objectives.

We support this provision and submit amendments to ensure that their benefits are realized. It is important the process provides for a sufficient level of certainty to encourage partners to commit the resources to a JV. The bill provides for a two-year authorization period from the date of the minister's authorization before it could be subject to review. We propose this period be extended to three years and start from the actual date of implementation.

As well, the sanctions provided in the bill should reflect the commercial nature of JVs. In particular, the sanction of imprisonment could dissuade a potential partner from considering a JV and our employees to work on these business projects.

[*Translation*]

Joint ventures are key to the success of Canadian carriers in the international market. They are beneficial for passengers, essential for supporting the growth of our air carriers, and contribute to our nation's competiveness.

In closing, I would like to discuss the issue of the passengers' rights plan. It is important to define clear standards for all carriers without, however, imposing an undue financial burden or limiting the capacity of air carriers to distinguish themselves through their respective policies.

environ 70 transporteurs étrangers présents, ici au Canada. Les besoins des passagers changent alors que l'économie se mondialise davantage. Les Canadiens veulent avoir accès à un plus grand nombre de destinations, et ce, de façon plus efficace. Vu la taille de la population canadienne, le développement de nouvelles routes à l'échelle internationale doit miser sur le trafic provenant de grands marchés comme les États-Unis, la Chine et l'Europe.

[*Traduction*]

Dans ce contexte, les coentreprises sont cruciales. Grâce à une intégration accrue entre les partenaires, les coentreprises réalisent des économies d'échelle, ce qui permet aux compagnies aériennes d'offrir aux passagers un meilleur accès aux vols, de meilleurs sièges, davantage de destinations et d'itinéraires, de meilleures correspondances, des services améliorés et des prix plus concurrentiels.

Le projet de loi C-49 prévoit un nouveau processus pour l'examen des coentreprises, qui tient compte de l'intérêt public général et qui met l'accent sur les objectifs relatifs à la politique canadienne sur les transports.

Nous appuyons cette disposition et nous présentons des amendements pour qu'on puisse en tirer tous les avantages. Il est important que le processus offre un degré de certitude suffisant afin d'encourager les partenaires à affecter des ressources à la coentreprise. Le projet de loi prévoit une période d'autorisation de deux ans avant que la coentreprise fasse l'objet d'un examen à partir du moment où le ministre autorise sa formation. Nous proposons de prolonger cette période à trois ans et de la faire commencer au moment où la coentreprise est créée.

De plus, les sanctions prévues dans le projet de loi devraient refléter la nature commerciale des coentreprises. Notamment, la peine d'emprisonnement pourrait dissuader un partenaire potentiel de former une coentreprise ou nos employés de travailler sur des projets d'entreprise de ce genre.

[*Français*]

Les coentreprises sont fondamentales à la réussite des transporteurs canadiens sur la scène internationale. Elles sont avantageuses pour les passagers, essentielles pour appuyer la croissance de nos transporteurs et contribuent à la compétitivité de notre nation.

En terminant, j'aimerais parler de la question du régime des droits des passagers. Il convient de définir des normes claires pour tous les transporteurs sans imposer de fardeaux financiers indus ou limiter la capacité des transporteurs de se distinguer par leurs politiques respectives.

[*English*]

That said, the collaboration of many stakeholders — CATSA, CBSA, NAVCAN, fuellers and de-icers — is also instrumental to the overall experience of travellers.

While the bill would require carriers to provide data, we would also submit that these agencies and organizations be equally accountable and also submit data in a public and transparent manner.

[*Translation*]

In an economy that is ever more globalized, air transportation is a key industry for Canada's economic success. We are proud of our contribution and we welcome your questions.

[*English*]

I thank you for your attention and will welcome your questions.

**The Chair:** Thank you very much.

[*Translation*]

**Senator Cormier:** I am particularly interested in passengers' rights. I will be asking my questions in French. Under clause 19 of the bill, the minister may issue directions to the Canadian Transportation Agency to make a regulation regarding obligations between the carrier and passengers.

The fact is, the list is not exhaustive and seems to overlook certain obligations, especially with regard to providing service in both official languages. Although the Emerson report recommended that the Canadian Transportation Act include a provision to ensure service delivery in both official languages at airports, by airlines for example, there are no recommendations along those lines in the legislation.

My question is for all three of you, and particularly Air Canada, which has a duty with respect to official languages. What would Air Canada's position be regarding the idea of adding a provision to the bill making it possible for the Canadian Transportation Agency, in consultation with the minister, to create a regulation requiring all Canadian companies to deliver services in both official languages on domestic flights?

**Mr. Rheault:** Thank you for your question. First of all, with respect to official languages, we are very proud of commitment to official languages. At Air Canada, roughly 50 per cent of our

[*Traduction*]

Cela dit, la collaboration de nombreux intervenants — l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada, NAV CANADA, les essenciers et les dégivreurs — joue également un rôle important dans l'expérience générale vécue par les voyageurs.

Le projet de loi exige que les transporteurs fournissent des données, mais nous estimons que les organismes gouvernementaux devraient rendre des comptes de la même manière en fournissant aussi des données de façon publique et transparente.

[*Français*]

Dans une économie qui se mondialise, le transport aérien est une industrie importante pour la réussite économique du Canada. Nous sommes fiers de notre contribution et nous sommes ici pour répondre à vos questions.

[*Traduction*]

Je vous remercie de votre attention et je suis prêt à répondre à vos questions.

**Le président :** Merci beaucoup.

[*Français*]

**Le sénateur Cormier :** Je m'intéresse particulièrement aux droits des passagers. Je vous poserai mes questions en français. À l'article 19 du projet de loi, le ministre accorde à l'Office des transports du Canada le pouvoir de réglementer sur des obligations entre le transporteur et les voyageurs.

Alors, force est de constater que la liste n'est pas exhaustive et semble délaisser certaines obligations, notamment en ce qui a trait à l'offre de services dans les deux langues officielles. Bien que le rapport Emerson ait recommandé que la Loi sur les transports du Canada puisse assurer des services dans les deux langues officielles aux aéroports, entre autres par les compagnies aériennes, nous ne trouvons pas de recommandations allant dans ce sens dans la loi.

Ma question s'adresse à vous trois, particulièrement à Air Canada qui a une responsabilité envers les langues officielles. Quelle serait la position d'Air Canada à l'idée d'introduire une disposition dans le projet de loi qui permettrait à l'Office des transports du Canada, après consultation auprès du ministre, d'établir un règlement obligeant les compagnies canadiennes à fournir des services dans les deux langues officielles lors de vols intérieurs?

**M. Rheault :** Merci de votre question. D'abord, en ce qui concerne les langues officielles, nous sommes très fiers de notre engagement en matière de langues officielles. Chez Air Canada, environ 50 p. 100 des employés qui servent le public sont

employees who serve the public are bilingual. That proportion is higher than within the federal government.

We have always supported the principle that Canadians should have access to service in both official languages, regardless of the carrier they choose, wherever there is sufficient demand. So, yes, we would be willing to engage in this discussion.

**Senator Cormier:** What are the other companies' views on this?

**Mr. Gibbons:** Thank you for your question. I will answer in English, if I may.

[*English*]

Thank you very much for the question, senator. With respect to official languages, it's in our business interest to provide services in the language of our guests. We're confident in the investments we've made in that regard. For example, we've had a bilingual mandatory hiring policy for flight attendants for many years. That has expanded economic opportunity for French speakers and francophones all across the country.

In 2017, we announced expanded services in the province of Quebec, including our first point-to-point flight between Montreal and Quebec City, and we've improved overall connectivity for Quebecers through our investments.

Finally, in late January we announced direct service from Halifax to Paris-Charles de Gaulle airport in Paris. These flights were so well received by the community, and whether it's recruiting francophone immigrants to Atlantic Canada, whether it's the college recruiting foreign students in that part of the world or the business community, we're very proud to hear stories of how those investments are improving the lives and business opportunities for French speakers in Atlantic Canada.

We do not support expansion of the Official Languages Act. That is a holdover from our competitor's privatization. That's an issue between them and the government.

[*Translation*]

**Mr. Petsikas:** Our airline, which serves national and international markets, was founded in Quebec, by francophones, over 30 years ago. Bilingualism is in our DNA. We have been doing this on board all of our planes, on all of our routes across Canada, for 30 years now. We therefore have no concerns about entering into the debate you are proposing.

bilingues. Par exemple, c'est une portion qui est plus élevée qu'au sein du gouvernement fédéral.

On a toujours appuyé le principe que les Canadiens aient accès à des services dans les deux langues officielles, peu importe le transporteur qu'ils choisissent, là où il y a une demande importante. Donc, oui, nous serions prêts à entreprendre cette discussion.

**Le sénateur Cormier :** Quels sont les points de vue des autres compagnies?

**M. Gibbons :** Merci de votre question. Permettez-moi de répondre en anglais.

[*Traduction*]

Je vous remercie beaucoup de votre question, sénateur. En ce qui a trait aux langues officielles, il est dans notre intérêt commercial d'offrir des services dans la langue de nos invités. Nous sommes persuadés d'avoir fait de bons investissements à ce chapitre. Par exemple, depuis de nombreuses années, nous appliquons une politique visant à embaucher obligatoirement des agents de bord bilingues. Cette politique a multiplié les débouchés économiques pour les francophones aux quatre coins du pays.

En 2017, nous avons annoncé l'élargissement de la gamme de services offerts au Québec, notamment le premier vol point à point entre Montréal et Québec, et, grâce à nos investissements, nous avons amélioré l'ensemble de nos correspondances pour les Québécois.

Enfin, à la fin de janvier, nous avons annoncé une liaison directe d'Halifax à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle. Ces vols ont été très bien accueillis par la collectivité, que ce soit parce qu'ils permettent d'attirer des immigrants francophones au Canada atlantique, ou que les collèges ou le milieu des affaires recrutent des étudiants ou des travailleurs étrangers dans cette partie du monde, et nous sommes très fiers d'apprendre que ces investissements améliorent la vie des francophones du Canada atlantique et qu'ils leur ont donné de nouvelles occasions d'affaires.

Nous n'appuyons pas l'élargissement de la portée de la Loi sur les langues officielles. Il s'agit d'un vestige de la privatisation de notre concurrent. C'est un problème entre lui et le gouvernement.

[*Français*]

**M. Petsikas :** Nous sommes une compagnie d'envergure nationale et internationale qui a été fondée au Québec par des francophones, il y a 30 ans. Le bilinguisme est dans notre ADN. Ça fait 30 ans qu'on le fait partout à bord de tous nos avions, dans tous nos services partout au Canada. Donc, nous n'avons aucun souci de tenir le débat que vous proposez.

**Senator Cormier:** Thank you. I have a second question specifically for Air Canada. In the brief you submitted to the committee in the other place, you point out an inconsistency in the wording used in clause 15. You mentioned it today. Could you elaborate on that to give us a better understanding of the difference in the terminology and its impact?

**Mr. Rheault:** The new section 55 in the bill establishes limits on foreign ownership. The first paragraph on foreign entities uses the expression "directly or indirectly." However these words are omitted in the paragraph outlining the limits on foreign airlines.

[*English*]

The fact these words are omitted in the very next line, it seems to us there is a real risk of misinterpretation because there is a basic principle in law that every word of legislation has a meaning.

[*Translation*]

If the same wording is not used in two paragraphs that are essentially formulated in the same way, the courts will interpret the paragraphs differently. Of course, there is the notion of affiliation, which is also mentioned in these paragraphs. This morning, we showed you some examples of scenarios that would not be covered by the notion of affiliation, but that would be covered if the notion of "indirectly" were introduced.

In essence, the notion of affiliation refers to a corporate relationship. One company must hold shares in the other company. The notion of "indirectly" is broader. It could cover arrangements on voting rights, even if the two companies were not part of the same group.

[*English*]

They're not in affiliation, according to the act.

[*Translation*]

There could be an arrangement on voting rights that would result in the airlines having more than a 25 per cent interest. For that reason, we believe that this amendment is appropriate in order to ensure clarity.

[*English*]

**Senator Bovey:** I have a question on joint ventures and one on passenger rights.

Mr. Rheault, you mentioned the two-year period for review after the joint venture, and you're recommending it be lengthened to three years. I wonder if you can tell us why.

**Le sénateur Cormier :** Merci, j'ai une deuxième question qui s'adresse directement à Air Canada. Dans votre rapport soumis au comité de l'autre endroit, vous faites état d'une discordance dans les mots utilisés dans l'article 15. Vous en avez parlé. Pourriez-vous nous guider afin que l'on comprenne un peu mieux la différence dans la terminologie et son impact?

**M. Rheault :** Au nouvel article 55 de la loi, on prévoit les limites à la propriété étrangère. Le premier alinéa qui parle des limites imposées — je vais répondre en français — aux entités étrangères utilise l'expression « directement ou indirectement », *« directly or indirectly »*. Lorsqu'on fait état des limites imposées aux compagnies aériennes étrangères, ces mots ne sont pas présents.

[*Traduction*]

À notre avis, si on ne mentionne pas ces mots dans la phrase qui suit, il y a un véritable risque d'interprétation erronée parce qu'il existe un principe de droit fondamental selon lequel tous les mots d'une loi sont chargés d'un sens.

[*Français*]

Si on n'utilise pas la même phraséologie dans deux alinéas qui sont essentiellement formulés de la même façon, la cour va chercher à produire un effet différent. Évidemment, il y a le concept de groupe ou *« affiliation »*— en anglais — qui est également mentionné dans ces articles. Ce matin, nous vous avons présenté des scénarios qui ne seraient pas couverts par le concept d'affiliation, mais qui seraient couverts si on introduisait la notion « indirectement ».

Essentiellement, le concept d'affiliation fait référence à une parenté corporative. Une compagnie doit détenir des actions de l'autre compagnie. Le concept « indirectement » est plus large. Il pourrait couvrir des arrangements sur le droit de vote, même si deux compagnies ne font pas partie d'un même groupe.

[*Traduction*]

Aux termes de la loi, elles ne font pas partie du même groupe.

[*Français*]

Il pourrait y avoir un arrangement sur le droit de vote qui ferait en sorte que les compagnies aériennes détiendraient plus de 25 p. 100. C'est pourquoi nous estimons que cet amendement est approprié afin de s'assurer que le tout soit clair.

[*Traduction*]

**La sénatrice Bovey :** J'ai une question sur les coentreprises et une question sur les droits des passagers.

Monsieur Rheault, vous avez mentionné que, après la formation d'une coentreprise, il s'écoule une période de deux ans avant qu'elle soit soumise à un examen et vous recommandez

**Mr. Rheault:** Thank you for your question.

First, this is the period under which there will not be a review. This is like on the launching period that we need to look at to make sure that the JV produces its effect.

We are asking that the period be extended for two reasons. First, once you have the authorization, you're not starting the JV. The authorization allows you to exchange information so you can complete the contractual discussions.

Second, when you look at two years, in the airline business, it doesn't necessarily mean two full years because we're in a very seasonal business. So you cannot compare month after month.

You have to compare on a seasonal basis.

In that way, two years might not give you a good portrait of the evolution of the JV. That's why we believe three years, starting from the actual implementation of the JV, would be a better period to assess the impact.

Now, this is important because, as an airline we have to convince international airlines to enter into joint venture discussions with us. On this matter, we often compete with global carriers, such as the U.S. carriers, so we have to make sure we have a tool that provides, at the outset, the certainty to convince partners to start discussions with us. We feel these amendments would improve that tool.

**Senator Bovey:** Thank you. Do you have the same concerns as WestJet or Air Transat?

**Mr. Petsikas:** We don't have a particular problem with extending it to three years. Our interest is transparency. Our interest is an active review mechanism. Our interest is to ensure that what has been promised in exchange for lifting or protecting that joint venture from fundamental consumer protection law is delivered.

I might point out, for the committee's information, that right now in the United States they've had an antitrust immunity process on the books for more than 15 years. They've immunized about 20 joint ventures down there, except for one small problem: They don't have a public process for determining whether those joint ventures are delivering in terms of the promised benefits for consumers.

qu'on prolonge cette période à trois ans. Je me demande si vous pouvez nous expliquer pourquoi.

**M. Rheault :** Je vous remercie de votre question.

Tout d'abord, il s'agit de la période au cours de laquelle il n'y aura pas d'examen. C'est en quelque sorte la période de lancement de la coentreprise qui fera l'objet de l'examen pour s'assurer qu'elle a l'incidence souhaitée.

Nous demandons à ce qu'on prolonge la période pour deux raisons. Premièrement, lorsque la formation de la coentreprise a été autorisée, la coentreprise en soi n'est pas encore formée. L'autorisation permet d'échanger des renseignements afin de terminer les discussions contractuelles.

Deuxièmement, dans l'industrie du transport aérien, quand on parle de deux ans, il ne s'agit pas nécessairement de deux années complètes parce que cette industrie est très saisonnière. Il est donc impossible d'établir des comparaisons mensuelles.

Il faut établir des comparaisons saisonnières.

Par conséquent, il se peut que, en deux ans, on ne soit pas en mesure de se faire une bonne idée de l'évolution de la coentreprise. Voilà pourquoi nous croyons qu'une période de trois ans à partir de la formation de la coentreprise constituerait un meilleur délai en vue d'évaluer son incidence.

Cette disposition est importante parce que, en tant que compagnie aérienne, nous devons convaincre des compagnies aériennes internationales d'entamer des discussions avec nous en vue de créer une coentreprise. À ce chapitre, nous sommes souvent en concurrence avec des transporteurs mondiaux, comme les transporteurs des États-Unis, il faut donc s'assurer que nous avons d'entrée de jeu un outil qui est certain de convaincre des partenaires d'entamer des discussions avec nous. Nous estimons que ces amendements amélioreront cet outil.

**La sénatrice Bovey :** Merci. Avez-vous les mêmes inquiétudes que WestJet et Air Transat?

**M. Petsikas :** Nous ne voyons pas d'objection à ce qu'on prolonge la période à trois ans. Ce qui nous intéresse, c'est la transparence. Nous tenons à ce qu'il y ait un mécanisme d'examen actif. Ce que nous voulons, c'est qu'on nous donne ce qu'on a promis en échange de la levée de l'interdiction et des protections relatives aux coentreprises prévues dans la loi fondamentale sur la protection des consommateurs.

Je tiens à signaler, pour la gouverne du comité, que, depuis plus de 15 ans, aux États-Unis, un processus d'exemption de l'application de la législation antitrust est en vigueur. Aux États-Unis, on a exempté environ 20 coentreprises, sauf qu'il y a un petit problème : il n'existe aucun processus public visant à déterminer si ces coentreprises apportent les bénéfices promis aux consommateurs.

In fact, I was speaking with an airline last week in the United States and they literally have asked the Department of Transportation for copies of the reviews they conduct with the joint venture partners on a regular basis — but in confidence, behind closed doors. They've asked for those and the Department of Transportation in the U.S. says, "Take us to court. We're not giving it to them."

This is obviously a real problem and there has to be a reason they're doing it. That's our interest here. Three years is not a problem.

**Mr. Gibbons:** We're comfortable overall with the joint venture provisions. We think they strike the right balance of certainty and consistency, which is something we look for as a major airline. We're not opposed to extending it to three years, but we're not the ones proposing that amendment.

**Senator Bovey:** Just a quick one on passenger rights. We all have our experiences, and it's dangerous to bring them up. In the last ten days, I've been on five aircraft and none were on time. In two situations, there was no information until I got on a plane from Vancouver to Winnipeg the other night, when the pilot came on and said, "I don't know why we're late, but thank you for your patience." It might have been because we were waiting for a larger aircraft because the flight was oversold.

I appreciate the convenience of needing to get aircraft from point A to point B, but had we known that an hour and a half before, I know it would have helped a lot of passengers with young children going off and getting time for dinner.

I wonder about passenger rights. I'm not talking about monetary compensation at this point; I'm talking about the honesty of information. What are the practices in rights of information to passengers?

**Mr. Rheault:** I thank you for your question. Obviously, it's difficult for me to comment on a situation.

**Senator Bovey:** I'm not asking for comment on one specific incident. I know I'm not the only passenger who flies across this country who's been in that situation — and I didn't name the airline.

**Mr. Rheault:** It cannot be Mr. Petsikas.

It's very important that the crew provide the information to passengers. Of course, it's not always perfect and there is room for improvement and we acknowledge that. Delays might be caused by many factors. A lot of them are not under the control

En fait, la semaine dernière, aux États-Unis, je discutais avec des représentants d'une compagnie aérienne, qui ont carrément demandé au département des Transports des copies des examens qu'ils mènent régulièrement avec les partenaires des coentreprises — mais en toute confidentialité, à huis clos. Ils ont demandé ces documents, et les représentants du département des Transports des États-Unis ont déclaré : « Trainez-nous devant les tribunaux. Nous ne les leur donnons même pas. »

Il s'agit manifestement d'un vrai problème, et le département doit avoir une raison pour agir de la sorte. C'est ce que nous souhaitons obtenir grâce à ce projet de loi. Une période de trois ans n'est pas un problème.

**M. Gibbons :** Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits des dispositions relatives aux coentreprises. Nous croyons qu'elles établissent un juste équilibre entre la certitude et la cohérence, ce que nous cherchons à obtenir en tant que grande compagnie aérienne. Nous ne nous opposons pas à l'idée de prolonger la période à trois ans, mais cet amendement n'est pas le nôtre.

**La sénatrice Bovey :** J'ai une petite question sur les droits des passagers. Chacun d'entre nous a une histoire à raconter, et il est risqué de le faire. Au cours des 10 derniers jours, j'ai pris cinq aéronefs, et aucun n'était à l'heure. Dans deux cas, on n'a donné aucune information. Par contre, l'autre soir, en prenant un avion de Vancouver à Winnipeg, le pilote a déclaré : « J'ignore pourquoi nous sommes en retard, mais je vous remercie de votre patience. » Nous attendions peut-être un plus gros appareil parce que le vol avait fait l'objet d'une survente.

Je suis consciente qu'il faut du temps pour qu'un aéronef se rende du point A au point B, mais, si nous avions été informés de la situation une heure et demie auparavant, je sais que cela aurait permis à de nombreux passagers avec de jeunes enfants de quitter les lieux afin de prendre le temps de dîner.

Je me questionne au sujet des droits des passagers. Je ne parle pas d'indemnités financières à ce stade-ci; je parle de la transparence de l'information. Quelles sont les pratiques quant au droit à l'information des passagers?

**M. Rheault :** Je vous remercie de votre question. De toute évidence, il m'est difficile de commenter une situation précise.

**La sénatrice Bovey :** Je ne demande pas de commenter un incident précis. Je sais que je ne suis pas la seule passagère à voyager d'un bout à l'autre du pays en avion et à avoir vécu ce genre de situation — et je n'ai pas nommé la compagnie aérienne.

**M. Rheault :** M. Petsikas ne peut pas répondre.

Il est très important que l'équipage informe les passagers. Bien entendu, la situation n'est pas toujours idéale, on peut faire mieux et nous en convenons. Les retards peuvent être causés par de nombreux facteurs. Beaucoup de ces facteurs ne relèvent pas

of the airline, but I do agree with you that sharing information with the passengers or clients is important.

**Mr. Gibbons:** Technology is having a huge impact on this, senator. I hope you and other regular guests have the WestJet app on your iPhone. What we're doing in terms of emails, the information that's contained in them, what our rights and obligations are and when you should receive information is always going to be a challenge. When we talk about moving 24 million people and the challenges of winter operations, it is difficult, but it is our cross to bear. We have to have a strong social licence with our guests and we endeavour to do that.

Also, Twitter and social media investments are having an impact. Our guests are able to reach us on Twitter 24-7. The days of a 1-800 number open 9-5, when you're stuck at an airport at 10 a.m. and you don't know what's going on, are gone for our guests. You can get real-time information on any of the challenges you have, and that has been well received by our guests and we're proud to initiate that.

**Senator Dawson:** The reality is we're tweeting right now, and all three of you are concerned by some of the comments that are being made on Twitter. But I won't repeat them because it would take too long. Actually, it would be too long if we wanted to have a full meeting with Air Canada; I guess we could be here for a few hours talking about Aeroplan points and what that means.

Since that's not the objective for today, I can guarantee you one thing: the minister's office is listening to us and I would hope the minister will address your suggestions for amendments, because somewhere down the road in the next few weeks, we will have to deal with amendments.

Amendments will be proposed, some of them will be rejected and some will be accepted, and if it's a reasonable one and if we're opening up the bill for modifications in the other place and we want to get them through here — and I'm happy to chair — everybody agrees we want this bill. So it's not a question of our wanting it approved, if possible, but we want it.

I can assure you I will ask the minister that your amendment be addressed, because it does sound reasonable. But like I said, if we open up the bill and it stays in the Senate long and then goes to the house and stays there a long time, we're not getting a bill. Everybody agrees it's a balanced bill and it should be passed.

de la compagnie aérienne, mais je suis d'accord avec vous pour dire qu'il est important d'informer les passagers et les clients.

**M. Gibbons :** Madame la sénatrice, la technologie a une incidence considérable à ce chapitre. J'espère que vous et les autres invités réguliers possédez l'appli WestJet sur votre iPhone. Les mesures que nous prenons en ce qui a trait aux courriels, aux renseignements qu'ils contiennent, aux droits et aux obligations que nous avons et au moment où vous devriez recevoir de l'information seront toujours un enjeu. Lorsqu'il est question du transport de 24 millions de personnes et des difficultés liées aux activités hivernales, ce n'est pas facile, mais c'est notre problème. Nous devons assurer une forte acceptabilité sociale auprès de nos invités, et c'est ce que nous nous efforçons de faire.

De plus, les investissements que nous faisons dans Twitter et les médias sociaux ont une incidence. Nos invités sont en mesure de communiquer avec nous sur Twitter 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ils n'ont plus à composer un numéro sans frais en opération de 9 heures à 17 heures lorsqu'ils sont coincés dans un aéroport à 10 heures et qu'ils ignorent ce qui se passe. Il est possible d'obtenir de l'information en temps réel au sujet des problèmes auxquels on fait face, ce qui a été bien accueilli par les invités, et nous sommes fiers d'avoir pris cette initiative.

**Le sénateur Dawson :** En réalité, on publie actuellement des gazouillis, et vous êtes tous les trois préoccupés par certains des commentaires qui sont publiés sur Twitter. Par contre, je ne les répéterai pas parce que ce serait trop long. En fait, ce serait trop long si nous voulions tenir une réunion plénière avec Air Canada. Je présume que nous passerions quelques heures à discuter des milles Aéroplan et de ce dont il s'agit.

Étant donné que ce n'est pas l'objectif d'aujourd'hui, je peux vous garantir une chose : le cabinet du ministre nous écoute, et j'espère que le ministre tiendra compte de vos suggestions d'amendements parce que, au bout du compte, au cours des prochaines semaines, nous devrons en examiner.

On proposera des amendements, certains seront rejetés et certains seront acceptés. Si l'amendement est raisonnable, mais que l'autre endroit relance le débat sur l'amendement du projet de loi, ce dernier ne sera peut-être pas adopté. Nous appuyons ces amendements — et je suis heureux de présider ce comité — et tout le monde est d'accord pour dire que nous souhaitons que le Sénat adopte le projet de loi. Donc, nous voulons améliorer le projet de loi, si possible, toutefois, nous voulons qu'il soit adopté.

Je peux vous assurer que je vais demander au ministre de tenir compte de votre amendement parce qu'il semble raisonnable. Par contre, comme je l'ai mentionné, si nous relançons le débat sur le projet de loi et qu'il reste longtemps à l'étude au Sénat, puis que nous le renvoyons à la Chambre des communes et qu'il y reste longtemps à l'étude, le projet de loi ne sera pas adopté.

[*Translation*]

That said, I would like to ask you a question about the incident that occurred in Ottawa. There are a number of comments on Twitter and Facebook about what happened between you and the agency.

[*English*]

Whatever the rules are, if you are fined by the agency and you are appearing on a television show and say, "Let's make a deal," why should people have confidence a charter of rights will be useful if deals seem to be made between the airlines and the transportation agency?

**Mr. Petsikas:** I'm sorry. For clarification, when you talk about a deal —

**Senator Dawson:** In the Ottawa incident, a fine was given to you and a fine was withdrawn. Why should people think that —

**Mr. Petsikas:** The fine wasn't withdrawn, senator. I'm sorry. I'm not sure if I'm following you here.

We were fined a certain amount by the CTA for that incident to which you refer pursuant to a number of our CTA tariff obligations. What happened was that the CTA offered us the ability to pay compensation to the passengers affected on the two flights — which are part of the public inquiry — in exchange for credits against that fine payable to the treasury.

So the fine was not withdrawn. What happened was they gave us the incentive, if you will, and we had already offered compensation to our passengers shortly after the incident took place. But as a result of this, all we did was we sort of topped that off and the agency accepted that as credit against the fine.

I should mention at this point I can't comment any more on that because we are currently before the courts. Unfortunately, there's someone who took exception to how that was done by the CTA, and as such we're currently before the Federal Court. I'm going to stop right there.

**Senator Dawson:** I just wanted it to be put on the record. We've had these criticisms. I wanted you to give a chance to state your claim.

Tout le monde est d'accord pour dire qu'il s'agit d'un projet de loi équilibré et qu'il devrait être adopté.

[*Français*]

Cela dit, j'aimerais vous poser une question concernant l'incident qui s'est produit à Ottawa. Il y a divers commentaires sur Twitter et Facebook concernant les incidents entre vous et l'agence.

[*Traduction*]

Peu importe quelles sont les règles, si l'office vous impose une amende et que vous déclarez au cours d'une émission de télévision : « Faisons un marché », pourquoi les gens croiraient-ils en l'utilité d'un régime de droits des passagers si les compagnies aériennes semblent conclure des ententes avec l'Office des transports?

**M. Petsikas :** Je suis désolé, mais, pour clarifier les choses, quand vous parlez d'ententes…

**Le sénateur Dawson :** Pour l'incident d'Ottawa, on vous a imposé une amende, puis on vous l'a retirée. Pourquoi les gens croiraient-ils que…

**M. Petsikas :** L'amende n'a pas été retirée, sénateur. Je suis désolé, mais je ne suis pas certain que j'arrive à vous suivre.

Au titre d'un certain nombre d'obligations tarifaires relevant de l'Office des transports du Canada, cet organisme nous a imposé une certaine amende pour l'incident que vous avez mentionné. Ce qui s'est passé, c'est que l'office nous a offert la possibilité de verser une indemnité aux passagers touchés sur les deux vols — qui font l'objet de l'enquête publique — en échange de crédits applicables à l'amende payable au Trésor.

Donc, l'amende n'a pas été retirée. Ce qui s'est produit, c'est que l'office nous a donné une mesure incitative, si l'on peut dire, et nous avions déjà versé une indemnité aux passagers peu de temps après l'incident. Par contre, grâce à cette mesure incitative, tout ce que nous avons fait, c'est bonifier en quelque sorte l'indemnité, et l'office a accepté cette mesure à titre de crédit applicable à l'amende.

À ce stade-ci, je devrais mentionner qu'il m'est impossible d'en dire davantage à ce sujet parce que nous sommes actuellement devant les tribunaux. Malheureusement, quelqu'un n'a pas approuvé la façon dont l'office a géré la situation, et, par conséquent, nous sommes actuellement devant la Cour fédérale. Je n'en dirai pas plus.

**Le sénateur Dawson :** Je tenais simplement à ce que ce soit consigné au compte rendu. Ces critiques ont été soulevées ici. Je souhaitais vous donner une chance d'émettre vos commentaires à ce sujet.

I know you want an amendment, but I think you want the bill, so somewhere down the road we will have to decide as a committee how much we will be opening up this bill and how much we will be accepting to propose the above mentioned amendment.

**Mr. Rheault:** Can I have a word on this, senator? I understand you have work to do and the bill needs to be passed at a certain point. The only point I want to make in that respect is once the bill is approved, we have to live with it for a long period of time. We have proposed many amendments before the house. We really reduced the number of amendments here to have amendments that do, in fact, improve the bill and seek for it to reach the objective.

[*Translation*]

We are proposing amendments that are consistent with the intent of the legislation and that would help the Senate improve this piece of legislation and ensure that it benefits airlines and passengers.

**Senator Gagné:** I have a comment about Mr. Gibbons' response. According to the most recent census, there are 2.7 million people outside Quebec who speak French. I want to point out that French is not spoken just by people living in Quebec and immigrants in Atlantic Canada. I am from Manitoba and, as you can appreciate, I am a francophone.

My question is about the passenger bill of rights. According to the bill, a third party will not be able to file a complaint with the Canadian Transportation Agency about passenger rights protected by this future charter. In fact, a complaint may only be filed by the person adversely affected.

Does this really make a difference to you if, after an alleged violation, a third party, such as an advocacy organization, rather than the person actually affected files a complaint?

**Mr. Rheault:** It is important that this legal concept of interest be present. In other words, the plaintiff must have an interest in filing the complaint. It is important because it ensures that the person who files the complaint was actually the person involved in the situation, and this prevents abuse of the process.

I would remind you that, according to the proposed bill, the Canadian Transportation Agency can somewhat broaden the scope of a decision and apply it to other passengers on the same flight.

We commented on this matter, and I must reiterate that the presence of the concept of real interest, a concept recognized in law, is important to us.

Je sais que vous voulez apporter un amendement, mais je crois que vous voulez surtout que le projet de loi soit adopté, alors, au bout du compte, nous devrons décider, à titre de comité, à quel point nous rouvrirons le débat sur le projet de loi et à quel point nous sommes prêts à proposer l'amendement mentionné précédemment.

**M. Rheault :** Puis-je émettre un commentaire à ce sujet, sénateur? Je comprends qu'il y a du travail à faire et que le projet de loi doit être adopté à un moment donné. Je tiens seulement à souligner que, lorsque le projet de loi sera adopté, il faudra s'en accommoder pendant longtemps. Nous avons proposé de nombreux amendements à la Chambre des communes. Nous avons vraiment proposé moins d'amendements au Sénat afin qu'ils améliorent réellement le projet de loi et qu'ils l'aident à atteindre ses objectifs.

[*Français*]

On propose des amendements qui vont vraiment dans le sens du projet de loi et avec lesquels le Sénat pourra bonifier ce texte de loi afin que les compagnies aériennes et les passagers puissent en bénéficier.

**La sénatrice Gagné :** J'ai un commentaire à faire en réaction à une réponse de M. Gibbons. Selon le dernier recensement, il y a 2,7 millions de personnes à l'extérieur du Québec qui connaissent le français. Je voulais donc préciser que la connaissance du français ne se limite pas au Québec et aux immigrants de la région de l'Atlantique. Je suis du Manitoba et, comme vous pouvez le constater, je suis francophone.

Ma question porte sur la charte des voyageurs. Selon ce projet de loi, en ce qui concerne les plaintes déposées à l'Office des transports au sujet des droits des voyageurs protégés par cette éventuelle charte des voyageurs, celles-ci ne pourront pas être déposées par une tierce partie. En effet, ce ne sont que les personnes lésées qui pourront déposer une plainte.

Cela fait-il concrètement une différence pour vous si, à la suite d'un manquement allégué, un tiers, tel un organisme de défense des droits, porte plainte, plutôt que la personne lésée elle-même?

**M. Rheault :** Il est important que le concept d'intérêt en droit soit présent, c'est-à-dire que le plaignant a l'intérêt de déposer la plainte. C'est important, car cela nous assure que la personne qui dépose la plainte a vraiment vécu la situation et cela évite également des abus.

Je rappelle que dans le cadre du projet de loi déposé, il est possible pour l'Office des transports d'élargir quelque peu la portée d'une décision à d'autres passagers à bord du même avion.

Nous avons formulé des commentaires à ce sujet et je dois réitérer que la présence du concept d'intérêt réel, un concept reconnu en droit, est importante pour nous.

**Mr. Petsikas:** We completely agree with Mr. Rheault. I will stop there.

[*English*]

**Mr. Gibbons:** We're aligned as well. Obviously, our contract is with our guests who paid money, and our contract of carriage is with them. That's something we respect, and that provision excluding third parties is something we support. The House of Commons committee was told by IATA, our international partners, about these cottage industries in Europe that have popped up seeking claims and damages.

There's a lot of difficulty with third parties, but we're comfortable with where the bill is on that.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** I would like to welcome our three competitors. It is interesting that your opinions of Bill C-49 are quite similar.

My question is for Mr. Petsikas. In the last paragraph of your introductory remarks, you mention a more balanced, fully transparent and parallel review mechanism. Could you please expand on this?

Also, in reference to joint ventures of airlines, what are the advantages and disadvantages for passengers and citizens?

**Mr. Petsikas:** As I mentioned earlier in my remarks about the United States, we are faced with the following situation. In the United States, the administration decided to lift the application of a law — I believe we all agree on this — that serves to protect the interests of consumers. I am referring to U.S. legislation known as the antitrust laws. Unfortunately, there is no requirement to publish the basis or the reasons for the decision or to make public the analysis or review of the results and benefits of the joint venture. As I also mentioned earlier, we want to avoid this situation in Canada.

We are of the opinion that the Competition Act is fundamental and we agree, as my Air Canada colleague said, that there are good reasons for allowing joint ventures. We also completely agree that consumers could benefit greatly from joint ventures.

Air Canada is by far the largest airline in Canada. It is part of some very interesting networks and it can fine-tune what it offers to consumers. However, one question remains: Should we ignore the considerations and application of the Competition Act in this context and for this purpose? We think not.

**M. Petsikas :** Nous sommes tout à fait d'accord avec ce que M. Rheault a dit. Je vais m'arrêter là.

[*Traduction*]

**M. Gibbons :** Nous sommes d'accord aussi. De toute évidence, nous concluons un contrat de transport expressément avec nos invités, qui ont dépensé de l'argent. Nous respectons cet engagement et nous appuyons la disposition excluant les tiers. L'Association du transport aérien international, notre partenaire international, a mentionné au comité de la Chambre des communes que des entreprises artisanales ont fait leur apparition en Europe et qu'elles intentent des poursuites et réclament des dommages-intérêts.

Les tiers posent de nombreux problèmes, mais nous sommes satisfaits des dispositions du projet de loi à ce chapitre.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Bienvenue à nos trois compétiteurs. C'est intéressant de vous voir partager un avis somme toute similaire à propos du projet de loi C-49.

Ma question s'adresse à M. Petsikas. Au dernier paragraphe de votre mémoire, vous mentionnez un mécanisme d'examen parallèle plus équilibré et entièrement transparent. Pourriez-vous, d'une part, préciser davantage votre pensée à ce sujet?

D'autre part, lorsqu'on parle de coentreprises entre les compagnies aériennes, quels en sont les avantages ou les inconvénients pour les passagers et les citoyens?

**M. Petsikas :** Comme je le disais plus tôt lors de mes remarques portant sur les États-Unis, nous faisons face à la situation suivante : aux États-Unis, l'administration a pris la décision de lever l'application d'une loi qui sert — je pense qu'on est tous d'accord là-dessus — à protéger l'intérêt des consommateurs. Il s'agit de la loi sur la concurrence aux États-Unis qui se nomme « *Antitrust Laws* ». Malheureusement, aucune exigence n'intervient afin que les considérations dans la prise de décision ou que les raisons soient publiques ou afin que l'analyse ou la révision des résultats ou des bénéfices de cette coentreprise soient publiques. Comme je l'ai également mentionné plus tôt, il faut éviter tout cela au Canada.

Nous sommes d'avis que la Loi sur la concurrence est fondamentale et nous sommes d'accord, comme mon collègue de la compagnie Air Canada l'a dit, sur le fait qu'il y a de bonnes raisons pour que les coentreprises soient permises. Nous sommes également entièrement d'accord avec le fait que des bénéfices très intéressants pour les consommateurs pourraient en être tirés.

La compagnie Air Canada est de loin la compagnie aérienne la plus importante au Canada. Elle fait partie de réseaux très intéressants et elle peut peaufiner l'offre aux consommateurs. Toutefois, une question demeure : faut-il faire fi des

Why not apply the existing regime to mergers? At present, two small Canadian airlines could apply to the minister to merge. Under current provisions, the Commissioner of Competition would examine this merger and consider the impact on consumers. The impact on air policy and other factors would be examined and, in the end, the matter would be referred to the Governor-in-Council for a determination. This is an example of two small companies that perhaps might serve 500,000 passengers per year.

With respect, the joint ventures we are talking about here concern airline companies such as United Airlines, Lufthansa, and Air Canada. With 1,600 aircraft in their fleets, this could affect millions of consumers every year. All of a sudden, we are told that the Competition Act is not all that important, proposals are to be brought to the minister, and he will make the decision. I believe that this is not the right approach.

With regard to the implications for consumers, our analyses, which are found in the appendices of the brief, already show that with this joint venture a dominant market share is emerging in Germany, Switzerland, Austria, and Belgium.

Furthermore, according to public data available, prices are rising. Why? It is simple. Two or three months ago, our colleagues with us today made an announcement — which I unfortunately do not have with me so you will have to take me at my word — about deeply discounted fares for European destinations, such as $600 to travel to Paris or Lisbon, and so forth, while the fare is $1,000 to travel to Frankfurt. At some point we need to ask ourselves why, and the answer is simple: They do not have competition and they dominate the market because they have a joint venture. Is this good for consumers? In this case, I would say no.

**Mr. Rheault:** Allow me to provide a different perspective. There is one fundamental thing we need to understand. My colleague says that the government wants to set aside the Competition Act with the proposed new joint venture approval process. That is not true. The proposed regime and the proposed bill retain a key player for the analysis of the competition. The Commissioner of Competition will be consulted and the guidelines for serving the public interest will be published. The minister, the Competition Bureau, and the Department of Innovation, Science and Economic Development have said so. Furthermore, representatives of the Competition Bureau, who appeared before the House of Commons committee, confirmed that they would continue to do robust analyses.

considérations et de l'application de la Loi sur la concurrence dans ce contexte et dans cet objectif? Nous croyons que non.

Pourquoi alors ne pas appliquer ce qui existe déjà en ce qui a trait aux fusions? Actuellement, deux petites compagnies aériennes canadiennes pourraient faire une demande au ministre afin de fusionner. En vertu des dispositions actuelles, on va voir le commissaire à la concurrence qui fera l'analyse de cette fusion en tenant compte des impacts pour les consommateurs desservis. On examinera l'impact sur le plan de la politique aérienne et ainsi de suite et, à la fin, on s'adressera au gouverneur en conseil qui décidera. Il s'agit là d'un exemple de deux petites compagnies qui pourraient peut-être représenter 500 000 passagerspar année.

Avec respect, la coentreprise dont nous parlons ici concerne des compagnies aériennes telles United Airlines, Lufthansa et Air Canada. Avec 1 600 appareils à leur disposition, cela peut toucher des millions de consommateurs par année. Et là, tout à coup, on dit que la Loi sur la concurrence n'est pas si importante que cela, qu'il faut faire la suggestion au ministre et qu'il décidera. Je pense que ce n'est pas la bonne façon de faire.

En ce qui concerne les implications relatives aux consommateurs, selon nos analyses, que vous trouverez à l'annexe de notre mémoire, on note déjà des parts de marché dominantes de cette coentreprise, comme pour l'Allemagne, la Suisse, l'Autriche et la Belgique qui commencent à se développer.

Aussi, d'après les données publiques disponibles, les prix sont à la hausse. Pourquoi? Ce n'est pas compliqué. Il y a deux ou trois mois, on a vu une annonce — malheureusement, je ne l'ai pas avec moi, alors vous devez me croire sur parole — dans laquelle nos collègues ici ont annoncé des destinations en Europe, à gros rabais, au prix de 600 $ pour aller à Paris ou à Lisbonne, et ainsi de suite, mais au prix de 1 000 $ pour aller à Francfort. À un moment donné, il faut se poser la question et la réponse est simple : ils n'ont pas de concurrence et ils dominent le marché, car ils travaillent avec leur coentreprise pour le faire. Est-ce bon pour le consommateur? Dans ce cas, je dirais que non.

**M. Rheault :** Permettez-moi d'apporter un point de vue différent. Il y a une chose importante à comprendre. Mon collègue dit que le gouvernement veut mettre de côté la Loi sur la concurrence dans le nouveau projet d'approbation de coentreprise. C'est inexact. Le projet de régime ou le projet de loi conserve un élément très présent d'analyse de la concurrence. Le commissaire à la concurrence sera consulté et les lignes directrices pour tenir compte de l'intérêt public seront publiées. Cela a été dit, tant par le ministre que par le Bureau de la concurrence, comme par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique. Également, les représentants du Bureau de la concurrence, qui ont comparu

**Senator Boisvenu:** But it will not be robust.

**Mr. Rheault:** They confirmed that they would continue with their roles. This is a new regime that reflects what is done in other jurisdictions, such as the United States, where elements of competition will continue to be taken into consideration. However, the public interest will also be examined, as is the case for mergers. With the merger of airline companies, it is true that the issue of competition is important, but it is not up to the Competition Bureau to make the final decision.

What the representatives of the Department of Innovation, Science and Economic Development have said is that the process to be put in place seeks to mirror the process for mergers, bearing in mind that they are different transactions.

We are talking about large joint ventures, but there are smaller ones as well. There can be joint ventures on one or two routes on a seasonal basis. The process established and the flexibility to adapt to the scope of the transaction will be studied.

In any event, the competition analysis aspect will be very much a consideration. I also mentioned that amendments were proposed to make decisions and summaries of decisions publicly available so stakeholders can express their views as part of the analysis of the process.

I would also like to point out that, in our testimony at the House of Commons committee, we said that it was an Air Canada request and no other company was involved. In December, we found out that WestJet had been in talks with an American carrier to set up a joint venture. This really is a common industry model worldwide for carriers that want to expand their network, but Air Canada is not involved in a joint venture.

**Senator McIntyre:** My question is related to the one Senator Boisvenu asked about joint ventures. If I understand correctly, a number of European and American carriers are involved in joint ventures that cover their transatlantic routes.

Mr. Rheault, in your presentation you talked about the Canadian regime for the review of joint ventures. How does the regime proposed in Bill C-49 compare to those of other countries?

devant le comité de la Chambre des communes, ont confirmé qu'ils allaient continuer de faire des analyses robustes.

**Le sénateur Boisvenu :** Mais cela se fera de façon timide.

**M. Rheault :** Ils ont confirmé qu'ils allaient continuer à jouer leur rôle. Il s'agit d'un nouveau régime qui reflète ce qui se fait dans d'autres juridictions, comme aux États-Unis, où les éléments de concurrence continueront d'être pris en considération, mais il y a un élément d'intérêt public qui sera aussi examiné, comme c'est le cas pour les fusions. Dans le cas d'une fusion de compagnies aériennes, il est vrai que la question de la concurrence est importante, mais la décision finale ne revient pas non plus au Bureau de la concurrence.

Ce que les représentants du ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique ont dit, c'est que le processus mis en place tente de refléter un peu le processus pour les fusions, en tenant compte du fait que ce sont aussi des transactions différentes.

On parle de grosses coentreprises, mais il y en a de plus petites également. Il peut y avoir des coentreprises sur une route ou deux faites de façon saisonnière. Le processus mis en place sur la flexibilité pour s'adapter à l'envergure de la transaction sera étudié.

Cependant, d'une manière ou d'un autre, l'aspect de l'analyse de la concurrence demeurera très présent et fera partie des considérations. J'ai aussi noté que des amendements ont été introduits pour s'assurer que les décisions et les sommaires de celles-ci soient rendus publics. Les intervenants pourront donc faire valoir leurs considérations dans l'analyse de ce processus.

J'aimerais également mentionner que nous avons témoigné devant le comité de la Chambre des communes pour dire qu'il s'agissait d'une demande de la compagnie aérienne Air Canada et que ce n'était que cette compagnie qui le faisait. On a toutefois appris, en décembre dernier, que des discussions avaient lieu entre la compagnie aérienne WestJet et un transporteur américain pour mettre en place une coentreprise. Il s'agit donc vraiment d'un modèle d'industrie commun dans le monde pour les transporteurs qui visent à élargir leur réseau, mais ce n'est pas un modèle qui appartient à la compagnie Air Canada.

**Le sénateur McIntyre :** Ma question fait référence à celle qu'a posée le sénateur Boisvenu à propos des coentreprises. Si je comprends bien, plusieurs compagnies aériennes européennes et américaines ont conclu des accords de coentreprise qui couvrent leurs trajets transatlantiques.

Monsieur Rheault, dans votre présentation vous avez abordé la question du régime canadien de supervision des coentreprises. Comment le régime proposé dans le projet de loi C-49 se compare-t-il à celui d'autres pays?

**Mr. Rheault:** That is a very good question, Senator McIntyre. The Canadian regime for the review of joint ventures is similar to the American regime. Input is requested from the Department of Justice, but ultimately, it is up to the Department of Transportation, which is like Transport Canada, to make the final decision. The Department of Transportation has the expertise to deal with competition issues as well as the public interest issues related to joint ventures.

For example, Bureau of Competition representatives say their analysis focuses mainly on where certain flights take off and land, but public interest can have to do with the connectivity enabled by joint ventures.

For example, this year, we've been talking a lot about trade relationships between Canada and China because this is the Canada-China Year of Tourism. Air Canada offers flights to Beijing and Shanghai, but Canadian entrepreneurs want to explore markets such as Chongqing, Shenzhen, Hangzhou, Chengdu and many others. A joint venture with Air China would provide access to those markets. Our partnership means we can coordinate our schedules, which promotes tourism and access to markets because we can't develop all of those markets directly at the same time.

**Mr. Petsikas:** I'd like to add to that, if I may.

Yes, the proposed mechanism is very similar to what they have in the United States, where the Secretary of Transportation is the one who makes the decision, with input from the Department of Justice's antitrust division.

However, let me say something totally outrageous at this point. Canada is not the U.S. Canada is one tenth the size of the U.S. air transport market. The U.S. air transport market, with all due respect to our very dear friends at WestJet, is a much more competitive, less concentrated market than Canada. You have far more robust, low-cost carriers, such as JetBlue, Southwest, super low-cost carriers and major alliance competitors.

One of the key factors the United States government takes into consideration is whether there are market factors that will discipline the behaviour of this joint venture they are now immunizing and exempting from the application of antitrust law. This is essential in the U.S. as a consideration.

We don't have those same market disciplinary factors. In fact, I must say this, and I've said this before — and it's not a comment on the policy, because we do support the policy — but

**M. Rheault :** C'est une très bonne question, sénateur McIntyre. Le régime canadien de supervision des coentreprises est semblable au régime américain. La participation du ministère de la Justice est sollicitée, mais la décision finale revient au département des Transports, l'équivalent du ministère des Transports du Canada, qui possède l'expertise pour traiter non seulement les questions de concurrence, mais aussi les questions d'intérêt public inhérentes à une telle entreprise.

Par exemple, les représentants du Bureau de la concurrence disent qu'ils concentrent leur analyse essentiellement sur les questions d'origine et de destinations de certains vols, alors que l'intérêt public peut tenir compte de la connectivité que créent ces coentreprises.

À titre d'exemple, cette année, nous parlons beaucoup des relations commerciales entre le Canada et la Chine, étant donné que c'est l'Année du tourisme Canada-Chine entre les deux pays. Air Canada offre des vols à destination de Beijing et de Shanghai. Évidemment, il y a une demande de la part d'entrepreneurs canadiens qui veulent explorer des marchés comme Chongqing, Shenzhen, Hangzhou, Chengdu et bien d'autres encore. Une coentreprise partenaire comme Air China donne accès à ces marchés. Avec ce partenariat, nous faisons en sorte que nos horaires offrent une bonne connectivité, favorisant ainsi à la fois le tourisme et l'accès aux marchés, parce qu'on ne peut pas non plus développer directement tous ces marchés en même temps.

**M. Petsikas :** Si vous me le permettez, j'aimerais ajouter un commentaire à ce sujet.

Certes, le mécanisme proposé est très semblable à celui qu'on trouve aux États-Unis, où le secrétaire aux Transports est celui qui prend les décisions, avec la participation de la division antitrust du département de la Justice.

Cependant, permettez-moi maintenant de dire quelque chose d'absolument scandaleux. Le Canada n'est pas les États-Unis. La taille du marché du transport aérien du Canada représente un dixième de celui des États-Unis. Avec tout le respect que je dois à mes très chers collègues de WestJet, le marché du transport aérien des États-Unis est beaucoup plus concurrentiel et beaucoup moins concentré que celui du Canada. On y trouve beaucoup plus de transporteurs à faibles coûts dynamiques, comme JetBlue et Southwest, de transporteurs à très faibles coûts et d'alliances concurrentielles importantes.

L'un des principaux facteurs dont le gouvernement des États-Unis tient compte, c'est de savoir s'il y a des facteurs du marché qui contrôleront le comportement des coentreprises qu'il soustrait de l'application de la législation antitrust. Il est essentiel que les États-Unis tiennent compte de cet élément.

Le Canada ne possède pas ces facteurs disciplinaires relatifs au marché. En fait, je dois dire, comme je l'ai déjà mentionné — et ce n'est pas un commentaire sur la politique, étant donné que

in the United States, it is incomprehensible you would have policy impediments to competition to these immunized joint ventures. We have policy impediments decided by the Government of Canada against certain major international airlines that operate into Canada that could be vigorous competitors, especially across the Atlantic, to an immunized joint venture here in Canada. Those competitors, by policy, are not allowed to compete more than a few —

I am not commenting on whether that's a good or bad idea; in fact, we've publicly supported that for other reasons. But in the context of what we're doing here, that has to be taken into consideration.

[*English*]

**Senator Mitchell:** Gentlemen, thanks very much. Clearly, the problem you confront with competition is you're between this rock, which is that you have to be Canadian, which is to protect Canadian interests in their own airlines, and on the other hand, there's an international world that's creating a great deal of competitive pressure that you have to get into in an effective way if you want to serve Canadians.

Clearly, the insertion into that is an assessment of public interest. I happen to have confidence an elected, accountable politician like a minister of transport would be pretty well placed to be responsible in doing that.

But could you itemize several of the specific things that will promote the public interest? For example, we're going to get more international reach into China, where we're doing, hopefully, more and more competition, and more and more enterprise and business. Are we going to get more simplicity in our ability to travel?

**Mr. Rheault:** China is a good example. We're working now to finalize a joint venture with Air China. When the joint venture is in place, we can have better coordination of our schedule, our pricing and seat inventory. If we want to travel Canadians to cities we don't serve directly, because there is no market with which we can serve them directly, we have better coordination with the partner to make sure the connection is convenient and the price is consistent.

In a world where mergers of airlines is complex due to foreign ownership restrictions that have their place in the law, joint ventures are a way to extend the reach of our network and keep the control of the airline Canadian. So that's a very efficient manner.

nous l'appuyons — que, aux États-Unis, il est inconcevable que des politiques entravent la concurrence aux coentreprises qui sont soustraites à la législation. Le gouvernement du Canada a adopté des politiques pour entraver la concurrence que certaines compagnies aériennes internationales majeures, qui sont actives au Canada et qui pourraient constituer des concurrents redoutables, surtout pour les vols transatlantiques, pourraient faire subir à une coentreprise soustraite à la législation au Canada. Au titre de la politique, ces concurrents n'ont pas le droit de faire de concurrence à plus de quelques...

Je ne dis pas s'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise idée; en fait, nous avons publiquement appuyé cette politique pour d'autres raisons. Par contre, dans le contexte entourant ce que nous faisons actuellement, il faut en tenir compte.

[*Traduction*]

**Le sénateur Mitchell :** Merci beaucoup, messieurs. Il est évident que le problème de concurrence auquel vous êtes confrontés, c'est que vous êtes pris entre l'arbre et l'écorce, à savoir que, d'un côté, vous devez être Canadiens, ce qui signifie que vous devez protéger les intérêts des Canadiens à l'égard de leurs propres compagnies aériennes, et que, de l'autre côté, vous devez être efficaces sur la scène internationale, où on subit de fortes pressions concurrentielles, afin de servir les Canadiens.

Manifestement, la pénétration de ce marché relève d'une évaluation de l'intérêt public. Je suis donc persuadé qu'un politicien élu et responsable, comme le ministre des Transports, serait très bien placé pour avoir cette responsabilité.

Par contre, pouvez-vous énumérer plusieurs des éléments qui favoriseront l'intérêt public? Par exemple, il y aura un accroissement du rayonnement international du Canada en Chine, où, idéalement, la concurrence s'intensifiera de plus en plus, on y établira plus de commerces et on y fera davantage d'affaires. Sera-t-il plus facile de s'y rendre?

**M. Rheault :** La Chine est un bon exemple. Nous mettons actuellement la dernière touche à la création d'une coentreprise avec Air China. Lorsque la coentreprise sera formée, nous pourrons mieux coordonner les horaires, la tarification et l'offre de sièges. Si nous voulons transporter des Canadiens dans des villes que nous ne desservons pas directement parce qu'il n'existe pas de marché avec lequel nous pouvons faire affaire directement pour leur offrir un service, la coordination accrue que nous aurons avec notre partenaire nous permettra d'assurer une correspondance pratique et un prix uniforme.

Dans un monde où les fusions des compagnies aériennes sont complexes en raison des restrictions sur la propriété étrangère, qui ont leur place dans la législation, les coentreprises sont une façon d'élargir la portée de notre réseau et de garantir que la compagnie aérienne demeure entre les mains de Canadiens. Il s'agit d'une mesure très efficace.

It's not unique to Canada. My friend commented on the fact there is a market share between Canada and Europe, but you also have to look at the market share between North America and Europe. We compete with North American joint ventures — big ventures such as American Airlines and British Airways; KLM, Air France and Delta. These are huge competitors as well. They also seek to travel the Canadian public to their U.S. hubs. That's part of the equation as well. That will be taken into account when the minister makes his review.

That's another thing that needs to be distinguished here: We're not asking the bill or the Senate to approve joint ventures. We're asking that a process be in place. This is a new business model that was not taken into account when the law was drafted, because it has only developed in the last few decades. Now the system, with the new proposed regime, as Industry Canada said, is intended to mirror the provisions for the merger so that we can now look at these transactions.

**The Chair:** Give me an example. You fly to China now, don't you?

**Mr. Rheault:** Yes.

**The Chair:** So you fly Vancouver to where? Shanghai?

**Mr. Rheault:** Beijing and Shanghai.

**The Chair:** And what about Air China? Where do they fly?

**Mr. Rheault:** Air China will do Vancouver-Beijing and Montreal-Beijing, which we don't serve.

**The Chair:** So what kind of joint venture would you have?

**Mr. Rheault:** The joint venture for us will make sure that, first, we can have discussions so the pricing on these routes is similar.

**The Chair:** What do you mean "the pricing is similar"?

**Mr. Rheault:** The pricing is coordinated.

**The Chair:** Isn't that monopolistic?

**Mr. Rheault:** No. First, there are other carriers on the market between Canada and China.

**The Chair:** I'm sure there are.

**Mr. Rheault:** I think there are seven Chinese carriers.

Elle n'est pas unique au Canada. Mon collègue a mentionné qu'il existe une part de marché entre le Canada et l'Europe, mais il ne faut pas oublier non plus la part de marché entre l'Amérique du Nord et l'Europe. Nous faisons concurrence aux coentreprises nord-américaines — les grandes entreprises comme American Airlines, British Airways, KLM, Air France et Delta. Ce sont également de puissants concurrents. Ils cherchent aussi à transporter le public canadien vers leurs plaques tournantes aux États-Unis. Il s'agit aussi d'une partie de l'équation. On en tiendra compte lorsque le ministre mènera son examen.

Il faut aussi faire la distinction suivante : nous ne demandons pas que les coentreprises soient approuvées par le projet de loi ou le Sénat. Nous demandons à ce qu'un processus soit mis en place. Il s'agit d'un nouveau modèle d'entreprise dont on n'a pas tenu compte lors de la rédaction de la mesure législative parce qu'il a été développé seulement au cours des dernières décennies. Comme Industrie Canada l'a mentionné, avec le nouveau régime proposé, le système vise désormais à reproduire les dispositions relatives aux fusions afin qu'il soit maintenant possible d'envisager ces transactions.

**Le président :** Donnez-moi un exemple. Vous offrez actuellement des vols vers la Chine, n'est-ce pas?

**M. Rheault :** Oui.

**Le président :** Donc, vers quelles autres destinations offrez-vous des vols à partir de Vancouver? Shanghai?

**M. Rheault :** Pékin et Shanghai.

**Le président :** Qu'en est-il d'Air China? Quelles destinations offre cette compagnie?

**M. Rheault :** Air China offrira des vols Vancouver-Pékin et Montréal-Pékin, que nous n'offrons pas.

**Le président :** Dans ce cas, quel genre de coentreprise formeriez-vous?

**M. Rheault :** La coentreprise nous permettra tout d'abord de tenir des discussions pour que le prix de ces vols soit semblable.

**Le président :** Que voulez-vous dire par « prix semblable »?

**M. Rheault :** L'établissement du prix sera coordonné.

**Le président :** Ne s'agit-il pas d'une pratique monopoliste?

**M. Rheault :** Non. Premièrement, il existe d'autres transporteurs positionnés sur le marché entre le Canada et la Chine.

**Le président :** Je suis sûr qu'il y en a.

**M. Rheault :** Je crois qu'il y a sept transporteurs chinois.

Second, the timing of these flights will be coordinated so they can provide for enhanced connectivity. I'll give you an example. If you want to add a flight between Toronto and Beijing, you might add at the same time as your partner because it's prime time. If you have a JV, one can do the morning and the other can do the afternoon, so travellers have more options. We share the revenue on those flights.

It's really the partners who put together their assets to offer prices and schedules that are more convenient and offer more options to passengers.

**The Chair:** But if you can fill two planes, and Air Canada is filling one at night, wouldn't Air China say, "I'll do it in the morning and fill that one"? Why would they both compete for the same time?

**Mr. Rheault:** The traffic patterns may depend on the time of the flights. You might have a traffic pattern for a business traveller. If you want to have better options for customers, if you coordinate your schedule and share the revenue, then you can offer more options to passengers, and you will share the revenue on those two flights. Those are the optics of the joint venture.

**The Chair:** I'll believe it when I see it.

**Mr. Petsikas:** Mr. Chair, your reaction before with respect to the fare coordination was what I call a real world reaction. We like to make fun of ourselves sometimes in the business by saying there's the airline business and now the real world and how things work. And in the real world, we know competitors are not supposed to coordinate pricing that the consumer pays for because, of course, they don't maximize the efficiencies that they should normally for the benefit of the consumer.

All we're saying is we understand there are potential benefits here, but let's bring a little real world reality in here and a real world check. That's the competition law and the competition commissioner has to have his or her say in this process.

I understand, before the comments about yes, he or she can be consulted, but let's be clear. It's an analysis, recommendations, thank you very much, it's put on a pile and we'll decide how we wish. The current merger provisions allow for a fully transparent parallel process to the cabinet. And the cabinet will decide. If the cabinet believes that it's a good idea, that's fine. If the cabinet thinks that the Competition Commissioner has serious issues that have to be looked at, then they will have to go back to the drawing board.

Deuxièmement, l'horaire de ces vols sera coordonné afin d'offrir de meilleures correspondances. Je vais vous donner un exemple. Si on souhaite ajouter un vol entre Toronto et Pékin, il se peut que l'horaire de ce vol soit le même que celui de son partenaire parce qu'il est prévu au cours d'une heure de pointe. Si vous avez formé une coentreprise, l'un des partenaires peut offrir un vol le matin tandis que l'autre peut offrir un vol l'après-midi, par conséquent, les voyageurs ont davantage de choix. Les partenaires se partagent les recettes de ces vols.

En fait, les partenaires réunissent leurs actifs afin d'offrir des prix et des horaires plus avantageux et pour offrir davantage de choix aux passagers.

**Le président :** Par contre, s'il est possible de remplir deux avions et qu'Air Canada en remplit un pour un vol de nuit, est-il possible qu'Air China déclare : « Je vais offrir un vol de jour et remplir l'autre avion »? Pourquoi les deux compagnies aériennes se disputeraient-elles le même créneau horaire?

**M. Rheault :** Le nombre de voyageurs peut varier selon l'heure du vol. Les voyageurs d'affaires ont peut-être tendance à se déplacer à une heure précise. Si on souhaite offrir de meilleurs choix aux consommateurs, il faut coordonner l'horaire de ses vols et partager ses recettes. C'est ainsi qu'on arrive à offrir davantage de choix aux passagers, puis on se partage les recettes des deux vols. Voilà l'idée de la coentreprise.

**Le président :** J'y croirai quand je le verrai.

**M. Petsikas :** Monsieur le président, la réaction que vous avez eue par rapport à la coordination des prix est ce que j'appelle une réaction du monde réel. Dans le milieu, on aime parfois se moquer de nous-mêmes en affirmant qu'il y a la façon de faire du secteur du transport aérien, puis il y a le monde réel. Par conséquent, dans le monde réel, on sait que les concurrents ne sont pas censés coordonner les prix que les consommateurs paient parce que, ainsi, il est évident que les entreprises ne réalisent pas les gains d'efficacité qu'ils devraient normalement réaliser dans l'intérêt des consommateurs.

Tout ce que nous voulons dire, c'est que nous comprenons qu'il est possible d'en tirer des avantages, mais qu'il faut tenir compte de la réalité et examiner concrètement la situation. À ce chapitre, c'est la Loi sur la concurrence qui entre en jeu et le commissaire de la concurrence qui doit se prononcer sur ce processus.

Je comprends les commentaires précédents sur le fait qu'il est possible de consulter le commissaire, mais soyons clairs : le commissaire donne une analyse, il formule des recommandations, et les législateurs en sont très heureux, mais ils les mettent de côté, puis ils font ce qu'ils veulent. Les dispositions actuelles sur les fusions prévoient un processus parallèle entièrement transparent qui se déroule auprès du cabinet du ministre. C'est le cabinet qui prendra la décision. Si le cabinet estime qu'il s'agit d'une bonne idée, tant mieux. S'il

**Mr. Gibbons:** The senator asked about public interest and what would be in the public interest. I think that ensuring our company remains profitable and entrepreneurial is very important. When we look at the trend lines in aviation, fares are at a six-year low according to Stats Canada. In my remarks, I talked about social and economic licence. We feel we're meeting that on behalf of Canadians and we have a lot of pride in doing that.

For our company, it's our profitability that allows us to buy 10 — and an option for an additional 10 — 787 Dreamliners. It's our entrepreneurship and profitability that allows us to expand from six Canadian cities to London, Gatwick on a service that everyone told us was the most saturated service around.

So competition and that entrepreneurial profitability of our company is what is bringing that choice and competition and the downward trend on fares in Canada. That's what's in the public interest.

**The Chair:** Don't you think, Mr. Gibbons, the reason the fares have gone down is because you're now a more aggressive competitor to Air Canada?

**Mr. Gibbons:** Competition is good.

**The Chair:** Exactly. That's my point.

**Mr. Gibbons:** Five years ago we launched our regional airline called WestJet Encore. We will have the third-largest fleet of Bombardier Q400s in the world, and those have some of the best aerospace jobs in this country. But what those planes are doing is bringing down the price of regional travel. So it shouldn't cost you as much to fly from Halifax to Sydney as it does from Montreal to Paris. We're trying to meet the needs of Canadians in the markets where they demand those services.

**The Chair:** I'm sorry, senators, but I have broken my own rule. I've gone on and on here. It was the only time that I asked a question.

[*Translation*]

**Senator Maltais:** I'm going to ask three quick questions in a row, and then you can answer them.

croit que le commissaire de la concurrence soulève des préoccupations sérieuses qui doivent être étudiées, alors il faudra tout recommencer.

**M. Gibbons :** Le sénateur a posé une question au sujet de l'intérêt public et de ce qui servirait l'intérêt public. À mon avis, veiller à ce que notre compagnie demeure rentable et dynamique est très important. Lorsqu'on examine les lignes de tendance dans l'aviation, les tarifs sont à leur niveau le plus bas depuis six ans selon Statistique Canada. Dans mon intervention, j'ai discuté de l'acceptabilité sociale et économique. Nous croyons que nous atteignons cet objectif au nom des Canadiens et nous en tirons beaucoup de fierté.

Pour notre compagnie, c'est notre rentabilité qui nous permet d'acheter 10 appareils 787 Dreamliner — avec possibilité d'achat de 10 appareils supplémentaires. C'est notre dynamisme et notre rentabilité qui nous ont permis d'élargir notre offre de services de six villes canadiennes à l'aéroport international Gatwick, à Londres, soit l'un des services les plus saturés qu'on puisse imaginer aux dires de tout le monde.

C'est donc la concurrence et la rentabilité dynamique de notre compagnie qui permettent aux consommateurs d'avoir d'autres choix, qui accroissent la concurrence et qui font diminuer les tarifs au Canada. Voilà ce qui est dans l'intérêt public.

**Le président :** Si les tarifs ont diminué, ne croyez-vous pas, monsieur Gibbons, que c'est parce que vous faites concurrence plus agressivement à Air Canada?

**M. Gibbons :** La concurrence est une bonne chose.

**Le président :** Exactement. Voilà où je veux en venir.

**M. Gibbons :** Il y a cinq ans, nous avons lancé une compagnie aérienne régionale nommée WestJet Encore. Nous détiendrons la troisième flotte de Bombardier Q400 en importance dans le monde, et Bombardier offre certains des meilleurs emplois dans l'aérospatiale au pays. Ce que ces avions permettent, c'est la réduction du prix des déplacements régionaux. Donc, on ne devrait pas payer autant pour un vol Halifax-Sydney que pour un vol Montréal-Paris. Nous essayons de répondre aux besoins des Canadiens sur les marchés où ils exigent ces services.

**Le président :** Je suis désolé, sénateurs, mais j'ai enfreint ma propre règle. Je me suis étiré interminablement. C'est la seule question que je tenais à poser.

[*Français*]

**Le sénateur Maltais :** Je poserai trois petites questions en rafale et vous pourrez y répondre par la suite.

The idea of a travellers' bill of rights is a very good one, but I would like to speak on behalf of the silent majority, the people who never complain. You represent Canada's three major air carriers, and you are appearing before us today.

Here's something a lot of people hate. When passengers check in, they can bring a little suitcase to put in the overhead bin on the plane. Lots of people don't follow the rules though. They bring their little suitcase plus three or four other bags. Flight attendants repeatedly ask them to sky-check those bags, but nobody listens to them. I'm talking about domestic flights, not international ones. My colleagues and I are often on those flights, and people's bags take over the place. We pay the same fare, but we don't bring the entire contents of our houses on the plane.

Second, does Air Canada plan to replace its DASH fleet in their short or long term?

And third, is there still a pilot shortage?

My questions are for all three witnesses. Anyone who wants to respond can jump in.

**Mr. Gibbons:** Thank you for your question.

[*English*]

Your first question is with respect to baggage policy. That is a challenge in the winter. It's a challenge with space. I can say the new aircraft we've purchased have very generous bin space. Are you specifically asking about carry on versus checked bags? It continues to be a challenge.

Our goal is always to provide as much option and flexibility for our guests as possible. That's always the goal. Believe me, no one wants to be on time with our departure more than the pilot and crew of our aircraft. It's our business to be on time. So any impediment to that and any solutions to facilitate that movement of the aircraft is something we would welcome feedback on.

Surprisingly, I won't comment on their fleet.

With respect to the lack of pilots, it's something that is certainly on our radar. We have been closely watching the flight and duty time regulations. That will have an impact on pilot supply. I think you're going to hear that from many groups, although it's not in Bill C-49, but it's not something that we are extremely seized with at the moment. It could be an emerging issue.

L'idée d'une charte des voyageurs est tout à fait louable. Toutefois, j'aimerais parler au nom de la majorité silencieuse, soit celle des personnes qui ne se plaignent jamais. Vous êtes les trois principaux transporteurs aériens du Canada et vous comparaissez devant nous aujourd'hui.

Une chose que plusieurs personnes détestent est la suivante. À l'enregistrement, on a droit à une petite valise que l'on peut placer dans le compartiment situé au-dessus des sièges, à bord de l'avion. Or, plusieurs ne respectent pas cette consigne. Ils apportent leur petite valise et trois ou quatre autres sacs. L'agent de bord doit leur demander, à deux ou trois reprises, de laisser ces sacs sur le chariot et personne ne les écoute. Je parle ici de transport régional et non de vols internationaux. Mes collègues et moi prenons souvent ces avions et nous nous trouvons embourbés avec des sacs. Nous payons le même tarif, mais n'apportons pas le contenu de notre maison au complet dans l'avion.

D'autre part, Air Canada a-t-elle l'intention de renouveler sa flotte d'appareils DASH à long ou à court terme?

Troisièmement, êtes-vous toujours confrontés à une pénurie de pilotes?

Je pose ces questions aux trois témoins. Libre à celui qui se sent visé d'y répondre.

**M. Gibbons :** Merci de votre question.

[*Traduction*]

Votre première question porte sur la politique concernant les bagages. Il s'agit d'un enjeu en hiver. Il s'agit d'un enjeu d'espace. Je peux affirmer que le nouvel appareil que nous avons acheté possède de très grands compartiments de rangement. Votre question porte-t-elle expressément sur la différence entre les bagages à main et les bagages enregistrés? Cette question demeure problématique.

Notre objectif a toujours été d'offrir le plus de choix et de souplesse possibles à nos invités. C'est toujours l'objectif. Croyez-moi, le pilote et l'équipage de l'aéronef sont ceux qui souhaitent le plus que le départ ait lieu à l'heure. C'est notre travail d'être à l'heure. Nous serions heureux d'obtenir des suggestions en vue de faciliter le déplacement des aéronefs et des solutions pour empêcher les retards.

Étonnamment, je ne commenterai pas la flotte de mon collègue.

En ce qui a trait au manque de pilotes, il s'agit d'un problème qui fait manifestement partie de nos priorités. Nous surveillons attentivement la réglementation concernant les temps de vol et les temps de service de vol. Elle aura une incidence sur le recrutement des pilotes. Je crois que c'est ce que de nombreux groupes vous diront, même si cela ne fait pas partie du projet de loi C-49, mais il ne s'agit pas d'un problème qui nous préoccupe

[*Translation*]

**Mr. Rheault:** I won't repeat what my colleague just said. I'll answer the question about Air Canada's DASH 8 fleet. Right now, we are redoing the aircraft interiors to provide a more pleasant experience for passengers. Those planes have less capacity. Some have 37 seats and others have 50 seats.

**Senator Maltais:** Are you talking about the DASH 100s?

**Mr. Rheault:** I'm talking about the DASH 100s and DASH 300s. Those planes allow us to serve markets that larger planes can't get to. They really serve a purpose. We announced that we will extend our agreement with Jazz to keep those planes active in the coming years. I can't say any more than that about longer-term plans right now.

**Senator Boisvenu:** Families have been contacting my office for years to tell us what happens when a loved one dies abroad. Do you think this bill could be more specific about the service airlines provide to families to bring the remains or ashes back to Canada, or is it already your policy to provide that service for free?

**Mr. Rheault:** I'd have to check, but I think our fare rules cover that. I'll find out and get back to you.

**Senator Boisvenu:** You can send us that information?

**Mr. Rheault:** Yes. We have fare rules for that, and I imagine every company has its own rules.

**Mr. Petsikas:** I agree with Mr. Rheault. I would have to check our rules too. Right now we handle it case by case to help customers who might be struggling with this.

**Senator Boisvenu:** Or to give them the information they need.

**Mr. Petsikas:** Exactly. The point is to decide if there should be something in the act about that. That is a whole separate issue. I would say no. We can deal with it in our regulations or address the issue in our fare rules.

[*English*]

**The Chair:** Thank you.

énormément à l'heure actuelle. Il se pourrait que ce soit un nouvel enjeu.

[*Français*]

**M. Rheault :** Je ne répéterai pas les propos de mon collègue. Ma réponse visera plutôt la question qui s'adresse davantage à Air Canada, soit celle de la flotte de DASH 8. En ce moment, nous refaisons l'intérieur de ces avions, ce qui procurera une expérience plus agréable pour les passagers. Ces avions ont une capacité plus restreinte. Nous avons des avions de 37 sièges et de 50 sièges.

**Le sénateur Maltais :** Vous parlez du DASH 100?

**M. Rheault :** Je parle du DASH 100 et du DASH 300. Ces avions nous permettent de desservir des marchés là où les plus gros avions ne le permettent pas. Ces avions ont vraiment une utilité. Nous avons annoncé le prolongement de l'entente avec Jazz, qui fera en sorte que ces avions demeureront actifs au cours des prochaines années. Je ne peux toutefois pas en dire davantage aujourd'hui sur les plans à plus ou moins long terme.

**Le sénateur Boisvenu :** Depuis des années, des familles communiquent avec mon bureau pour nous faire part de ce qui se produit dans le cas du décès d'un proche alors qu'elles se trouvent dans un pays étranger. Croyez-vous que ce projet de loi devrait être plus précis pour ce qui est du service offert par les compagnies aériennes à ces familles afin de rapatrier le corps et les cendres, ou si dans vos politiques internes, vous offrez déjà ce service gratuitement?

**M. Rheault :** Je devrai vérifier, mais je crois que nos règles tarifaires prévoient quelque chose à cet égard. Je ferai une vérification supplémentaire pour vous donner plus de précisions.

**Le sénateur Boisvenu :** Pouvez-vous nous communiquer cette information?

**M. Rheault :** Oui. Des règles tarifaires sont prévues à cet égard et chaque compagnie a probablement les siennes.

**M. Petsikas :** Je suis d'accord avec M. Rheault. Je devrai aussi vérifier nos règles. Nous procédons actuellement au cas par cas pour nous assurer d'être en mesure d'aider notre clientèle qui pourrait être en difficulté.

**Le sénateur Boisvenu :** Ou pour bien les informer.

**M. Petsikas :** Exactement. Il s'agit de déterminer s'il faudrait inclure une disposition dans la loi à cet égard. C'est une tout autre question. Je dirais que non. On pourrait le faire davantage dans nos règlements ou traiter de ce problème dans nos tarifs.

[*Traduction*]

**Le président :** Merci.

Senators, I want to remind about our clause-by-clause consideration of the bill. We've all agreed on March 27. If you have amendments, contact the law office, the law clerk so that we don't have to do it after the fact, to make sure the amendments fit what's proper, and then if it's past that day, it's a done deal.

We're going to send a memo so that everybody gets it as well so we can move this process along.

(The committee adjourned.)

Sénateurs, je tiens à vous rappeler l'étude article par article du projet de loi que nous effectuerons. Nous nous sommes tous entendus sur le 27 mars. Si vous souhaitez proposer des amendements, communiquez avec le service juridique, plus précisément la légiste, afin que nous n'ayons pas à le faire a posteriori, pour garantir que les amendements soient appropriés et que, s'ils sont présentés après cette date, ce soit une affaire réglée.

On enverra une note pour que tout le monde obtienne aussi ces amendements afin de faire avancer le processus.

(La séance est levée.)

## EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, February 28, 2018

The Standing Senate Committee on Transport and Communications, to which was referred to Bill C-49, An Act to amend the Canada Transportation Act and other Acts respecting transportation and to make related and consequential amendments to other Acts, met this day at 6:45 p.m. to give consideration to the bill.

**Senator David Tkachuk** (*Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Chair:** This evening the committee is examining Bill C-49, the transportation modernization act.

We have two panels of witnesses tonight. For the first panel, I would like to welcome Mr. Massimo Bergamini, President and Chief Executive Officer of the National Airlines Council of Canada; and Mr. Daniel-Robert Gooch, President of the Canadian Airports Council. Thank you for being here.

The International Air Transport Association and the Air Transport Association could not attend our meeting tonight. They will provide written testimony.

Mr. Bergamini, if you could begin, Mr. Gooch will follow and the floor will then be open for questions.

**Massimo Bergamini, President and Chief Executive Officer, National Airlines Council of Canada:** Good afternoon, honourable chair and honourable committee members. My name is Massimo Bergamini and I am President and CEO of the National Airlines Council of Canada.

I want to thank you for the opportunity to appear today to provide my organization's perspective on Bill C-49. But before I begin, allow me to say a few words about our organization and our industry.

[*Translation*]

The National Airlines Council of Canada was created in 2008 by Canada's four largest airlines — Air Canada, Air Transat, WestJet and Jazz Aviation — to advocate for policies, regulations and legislation that foster a safe and competitive air transportation system. Collectively, our members carry over 92 per cent of Canada's domestic air traffic and 65 per cent of its international air traffic.

## TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 28 février 2018

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications, auquel a été renvoyé le projet de loi C-49, Loi apportant des modifications à la Loi sur les transports au Canada et à d'autres lois concernant les transports ainsi que des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois, se réunit aujourd'hui, à 18 h 45, pour étudier le projet de loi.

**Le sénateur David Tkachuk** (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**Le président :** Aujourd'hui, notre comité étudie le projet de loi C-49, Loi sur la modernisation des transports.

Nous accueillons deux groupes de témoins. Dans le premier groupe, j'aimerais souhaiter la bienvenue à M. Massimo Bergamini, président-directeur général du Conseil national des lignes aériennes du Canada, ainsi qu'à M. Daniel-Robert Gooch, président du Conseil des aéroports du Canada. Je vous remercie d'être ici aujourd'hui.

Les représentants de l'Association du transport aérien international et de l'Association du transport aérien ne peuvent pas assister à notre réunion. Ils nous enverront des témoignages par écrit.

Monsieur Bergamini, vous pouvez livrer votre exposé en premier. M. Gooch livrera ensuite le sien. Après les exposés, nous passerons aux questions.

**Massimo Bergamini, président-directeur général, Conseil national des lignes aériennes du Canada :** Bonjour, monsieur le président et honorables membres du comité. Je m'appelle Massimo Bergamini et je suis président-directeur général du Conseil national des lignes aériennes du Canada.

Je tiens à vous remercier de me donner l'occasion de comparaître aujourd'hui pour vous présenter la perspective de mon organisme au sujet du projet de loi C-49. Avant de commencer, permettez-moi de dire quelques mots au sujet de notre organisme et de notre industrie.

[*Français*]

Le Conseil des lignes aériennes du Canada a été créé en 2008 par les quatre principales lignes aériennes du Canada : Air Canada, Air Transat, WestJet et Jazz afin de promouvoir des politiques, des règlements et des lois qui favorisent un réseau de transport aérien sécuritaire et concurrentiel. Collectivement, nos membres transportent plus de 92 p. 100 du trafic aérien intérieur du Canada et 65 p. 100 de son trafic aérien international.

[*English*]

According to a Conference Board of Canada study in 2012, our industry contributed almost $35 billion to Canada's GDP.

Those are significant numbers that speak to the role that a strong, competitive aviation industry plays in Canada's economic prosperity. But more to the point of our discussion today, commercial aviation has become the only practical way for millions of Canadians to travel to be with family, for work or simply to explore their country, and travel they do.

According to Stats Canada, the total number of passengers emplaned and deplaned in Canada increased by 30 per cent between 2008 and 2016. There's no doubt that the era of elite jet-setters is long past. In our country, the freedom to travel is considered a given, and air transport has become an essential link between people and communities.

That is why a competitive air industry is so important. That is why aviation policy is so important. And that is why getting it right is so important.

[*Translation*]

To be clear, while we find that some aspects of the bill require clarification — and I know that my colleagues shared some of their suggestions with you yesterday — in no way do we oppose its adoption. We are, however, concerned that the government's overall approach is inadequate in two principal ways.

First, it fails to acknowledge the unique economic, geographic and demographic context in which Canada's commercial aviation evolves. It also fails to recognize our user pay system, which pits aviation against other modes of passenger transportation that are for the most part heavily subsidized. The Emerson report — to which this bill constitutes a partial response — identified both as core issues.

[*English*]

By failing to address the impact of government policies and Canada's unique competitive environment on passengers, this bill of rights also fails to recognize the economic right of air passengers to equitable modal treatment and to airfares that are, to paraphrase Minister Garneau, free of the litany of government fees and charges.

[*Traduction*]

Selon une étude du Conference Board du Canada, en 2012, notre industrie a contribué près de 35 milliards de dollars au PIB du Canada.

Ces statistiques impressionnantes témoignent du rôle qu'une industrie de l'aviation forte et concurrentielle joue pour assurer la prospérité économique du Canada. Mais pour en venir au point qui nous intéresse, l'aviation commerciale est devenue la seule façon pratique pour des millions de Canadiens de voyager pour visiter leur famille, se rendre au travail ou simplement explorer leur pays. Et ils voyagent beaucoup.

En effet, d'après Statistique Canada, le nombre total de passagers embarqués et débarqués au Canada a augmenté de 30 p. 100 entre 2008 et 2016. Il ne fait aucun doute que l'époque de l'élite du jet set est depuis longtemps révolue. Dans notre pays, la liberté de voyager est considérée comme acquise, et le transport aérien est devenu un lien essentiel entre les gens et les collectivités.

C'est la raison pour laquelle il est tellement important d'avoir une industrie aérienne concurrentielle. C'est la raison pour laquelle les politiques en matière d'aviation sont si importantes. Et c'est la raison pour laquelle il est important de bien faire les choses.

[*Français*]

Pour être clair, même si nous trouvons que certains aspects du projet de loi nécessitent des éclaircissements — et je sais que mes collègues, hier, vous ont fait part de quelques-unes de leurs suggestions —, nous ne sommes pas opposés à son adoption. Nous croyons toutefois que l'approche du gouvernement est inadéquate, et ce, pour deux raisons principales.

Premièrement, elle fait abstraction du contexte économique, géographique et démographique unique dans lequel évolue l'aviation commerciale au Canada. Elle fait également abstraction de la politique fédérale de l'utilisateur payeur, qui met notre industrie en compétition avec d'autres moyens de transport de passagers souvent grassement subventionnés. Or, le rapport Emerson, auquel ce projet de loi devrait, en principe, constituer un élément de réponse, a cerné ces deux facteurs comme étant des enjeux importants.

[*Traduction*]

En ne tenant pas compte de l'impact des politiques gouvernementales et du contexte concurrentiel unique au Canada sur les passagers, cette charte des passagers ne reconnaît pas le droit des passagers aériens à un traitement équitable et à des tarifs aériens — pour paraphraser le ministre Garneau — libres de toute une litanie de charges et de frais gouvernementaux.

Second, while the bill does a good job of putting a black hat on the airline industry, it fails to recognize the role that the myriad of players involved in commercial aviation play in the successful movement of passengers.

There is no doubt that sometimes, in this complex system, capacity is stretched, mistakes are made and flights are delayed, luggage is lost and connections are missed. Clarifying and codifying the right of passengers is a positive measure that will lead to more certainty in the marketplace. But there are a lot of moving parts in getting a passenger successfully to a destination. It involves the coordinated efforts of hundreds of dedicated people working in government, in airlines, in airports, air traffic control, air security and border services.

Everyone involved in the movement of passengers has a role in that success, and that role must be recognized and reflected in policies and in law. To suggest it could be otherwise would be to engage in magical thinking. Thank you.

**Daniel-Robert Gooch, President, Canadian Airports Council:** Thank you for the invitation to appear before you as part of your committee's study of Bill C-49, the transportation modernization act. My name is Daniel-Robert Gooch, President of the Canadian Airports Council.

[*Translation*]

The Canadian Airports Council, or CAC for short, has 52 members operating more than 100 airports across Canada, including all privately operated National Airports System airports. They handle more than 90 per cent of the commercial air traffic in Canada, and an even greater share of international traffic.

[*English*]

Canada's airports today are experiencing strong growth. Passenger volumes were up 6.3 per cent last year and international traffic had an even stronger growth, at 9.8 per cent. Air travel is booming and government can take some credit. Investments in visas are making it earlier for foreign tourists to come to Canada. Investments are being made in tourism promotion through Destination Canada, which is doing a fantastic job. We're working with colleagues across several departments to improve international connections through our airports.

The Canada-China Year of Tourism is raising our profile in that market, although an increase in air traffic rights is needed to fully realize our potential there.

Deuxièmement, même si le projet de loi réussit bien à faire porter un chapeau noir à l'industrie du transport aérien, il ne tient pas compte du rôle que la myriade d'intervenants dans l'aviation commerciale joue dans le déplacement des passagers.

Il ne fait aucun doute que parfois, dans ce système complexe, les capacités sont surchargées, des erreurs sont commises, des vols sont retardés, des bagages sont perdus et des correspondances sont manquées. C'est pourquoi la précision et la codification des droits des passagers sont des mesures positives qui permettront une plus grande certitude sur le marché. Mais il faut faire intervenir beaucoup d'éléments mobiles pour amener un passager à sa destination. En effet, il faut les efforts coordonnés de centaines de personnes dévouées qui travaillent pour le gouvernement, des sociétés aériennes, des aéroports, des tours de contrôle du trafic aérien, la sécurité aérienne et les services frontaliers.

Toutes les personnes qui participent au déplacement des passagers ont un rôle à jouer, et ce rôle doit être reconnu et reflété dans les lois et les politiques. Croire le contraire serait s'adonner à la pensée magique. Merci.

**Daniel-Robert Gooch, président, Conseil des aéroports du Canada :** Je vous remercie de m'avoir invité à comparaître devant votre comité dans le cadre de votre étude sur le projet de loi C-49, Loi sur la modernisation des transports. Je m'appelle Daniel-Robert Gooch, et je suis président du Conseil des aéroports du Canada.

[*Français*]

Le Conseil des aéroports du Canada, le CAC, compte 52 membres qui exploitent plus de 100 aéroports au Canada, y compris tous les aéroports privés du réseau national des aéroports. Nos membres gèrent plus de 90 p. 100 du trafic aérien commercial du Canada et une proportion encore plus élevée du trafic international.

[*Traduction*]

Aujourd'hui, les aéroports du Canada connaissent une très forte croissance. Le nombre de passagers a augmenté de 6,3 p. 100 l'an dernier et le trafic international a connu une croissance encore plus forte, soit 9,8 p. 100. Le transport aérien est en plein essor et c'est en partie grâce au gouvernement. En effet, les investissements effectués dans les visas font en sorte qu'il est plus facile pour les touristes étrangers de venir au Canada. Des investissements sont effectués dans la promotion du tourisme par le biais de Destination Canada, qui fait un excellent travail. Nous collaborons avec des collègues de plusieurs ministères en vue d'améliorer les correspondances internationales dans les aéroports.

L'Année du tourisme Canada-Chine accroît notre visibilité sur ce marché, quoiqu'il faudrait améliorer les droits de circulation aérienne pour réaliser pleinement notre potentiel là-bas.

[*Translation*]

Airports are very busy, which is a good problem to have. They are making infrastructure investments to ensure they have the capacity to facilitate the smooth flow of passengers. As you have heard from our colleagues in the industry, government has a role to play as well.

[*English*]

Budget 2018 contained some good news, with $236 million in additional funding allocated to CATSA, the screening authority, to help manage increased passenger volumes. Additional funding is also being allocated to CBSA, our Border Services Agency. These investments will help, but as the CATSA funding only maintains the Crown corporation's current service target, we do expect long wait times at screening will continue during peak travel periods until permanent reforms can be introduced.

We are encouraged that the Government of Canada is looking at restructuring CATSA to make its funding more responsive to growth in air travel. Budget 2018 provides some stability for CATSA so that this work can proceed cautiously and in full discussion with Canada's airports and our industry partners.

Canada's airports and major air carriers have submitted to Minister Garneau a service-level recommendation that would see 95 per cent of originating passengers at the eighth-largest airports screened in under 10 minutes, with even quicker standards for connecting passengers and with no passenger waiting more than 20 minutes. But we are a bit far from this today, which is where our concerns with Bill C-49 come in.

Bill C-49 provides a framework for CATSA to administer new or additional screening services on a cost-recovery basis. This will provide added flexibility for airports to supplement security screening services for business reasons, such as to give a higher level of service for connecting travellers or a separate check-in area for premium travellers. However, until an acceptable service standard is put in place with proper financial support, there are concerns that some airports will feel pressure to pay for basic CATSA services that are supposed to be funded out of the air traveller security charge.

[*Français*]

Les aéroports sont très achalandés, et c'est un heureux problème. Ils investissent dans les infrastructures afin de faciliter les déplacements des passagers. Comme vous l'avez entendu de nos collègues de l'industrie, le gouvernement a aussi un rôle à jouer.

[*Traduction*]

Le budget de 2018 renfermait de bonnes nouvelles, notamment l'aide financière supplémentaire de 236 millions de dollars allouée à l'ACSTA, c'est-à-dire l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, afin d'aider à gérer la hausse du nombre de passagers. Une aide financière supplémentaire a également été accordée à l'ASFC, notre agence des services frontaliers. Ces investissements seront utiles, mais puisque le financement accordé à l'ACSTA ne fait que lui permettre de maintenir le niveau de service actuel offert par la société d'État, nous nous attendons à ce que les longues périodes d'attente pour les contrôles de sécurité se poursuivent durant les périodes de pointe, jusqu'à ce que des réformes permanentes soient mises en œuvre.

Nous sommes encouragés par le fait que le gouvernement du Canada envisage une restructuration de l'ACSTA pour que son financement soit mieux adapté à la croissance du trafic aérien. En effet, le budget de 2018 procure une certaine stabilité à l'ACSTA pour que ces travaux puissent procéder de façon prudente, dans le cadre de discussions approfondies avec les aéroports du Canada et nos partenaires de l'industrie.

Les aéroports et les principaux transporteurs aériens du Canada ont recommandé au ministre Garneau un niveau de service qui permettrait à 95 p. 100 des passagers au départ dans les huit plus grands aéroports de passer le contrôle de sécurité en moins de 10 minutes, et même encore plus rapidement pour les passagers en correspondance. Enfin, aucun passager n'attendrait plus de 20 minutes. Toutefois, nous sommes un peu loin de cet objectif aujourd'hui, d'où nos préoccupations au sujet du projet de loi C-49.

Le projet de loi C-49 prévoit un cadre qui permettra à l'ACSTA d'administrer de nouveaux services de contrôle ou des services supplémentaires, selon le modèle de recouvrement des coûts. Les aéroports auront ainsi plus de souplesse pour accroître les services de contrôle de sécurité pour des raisons d'affaires, comme attribuer un niveau de service plus élevé aux voyageurs qui ont un vol de correspondance ou aménager une section d'enregistrement distincte pour les voyageurs ayant une cote plus élevée. Toutefois, tant qu'une norme de service acceptable ne sera pas mise en place avec un soutien financier suffisant, nous craignons que certains aéroports se sentent pressés de payer les services de base de l'ACSTA qui devraient être financés à même les recettes découlant du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien.

Airports on a not-for-profit basis. Any additional costs have to be absorbed and recovered through higher fees to travellers or air carriers, or through other revenue streams that airports use to keep costs low such as non-aeronautical businesses, restaurants and shops.

Toronto Pearson Airport and Vancouver International Airport have already spent an additional $14 million last year to supplement government funding to maintain CATSA's target of moving 85 per cent of passengers through screening in 15 minutes or less. With an expected 6 million more passengers this year, there will be more demands placed at security screening and at our air borders.

As you consider the traveller rights aspects of Bill C-49, we urge you to keep this in mind. We have been listening to the testimony at your committee with respect to traveller rights and the interrelated roles of stakeholders in the travel value chain. The federal government's own role in the provision of security screening by CATSA and border services by CBSA must be part of your considerations as these contribute to passengers missing flights, departure delays and even delayed disembarkation at the end of a long flight, causing tarmac delays.

Airports will do what they can do to ensure people get to where they want to go, get there on time and in a pleasant environment, but government certainly has a central role to play as well. Thank you for your time.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** Good evening, gentlemen, and welcome to the Senate. Your presentations were very clear. I do have a few questions, though. The first somewhat stems from my personal mission of helping victims of crime. Sometimes, when people are in a foreign country, unfortunate events can occur such as someone dying. My office receives a number of calls from people reporting that airline passengers are not properly informed about the procedure to bring back a person's remains or ashes.

I would have liked Bill C-49 to impose an obligation on airlines to inform, but it's not possible to include everything we'd like in the bill. Are airlines doing everything they can, or can they do more, to ensure travelling families and couples are well informed of the steps to take in these circumstances? That way, when something unfortunate does occur, passengers won't have the additional burden of dealing with the airline companies, which provide little to no relevant information or services.

Les aéroports fonctionnent selon un mode sans but lucratif, c'est-à-dire que tous leurs coûts supplémentaires doivent être absorbés et récupérés sous forme de frais plus élevés pour les voyageurs ou les transporteurs aériens ou par le biais d'autres sources de revenus que les aéroports utilisent pour maintenir les coûts à un niveau moins élevé, par exemple des entreprises non aéronautiques comme des restaurants et des boutiques.

L'aéroport Pearson de Toronto et l'aéroport international de Vancouver ont déjà dépensé un montant supplémentaire de 14 millions de dollars l'an dernier pour compléter l'aide financière gouvernementale en vue de permettre à l'ACSTA de maintenir son objectif de traiter 85 p. 100 des passagers dans les contrôles de sécurité en 15 minutes ou moins. Puisque nous prévoyons accueillir 6 millions de passagers aériens de plus cette année, la demande sera plus élevée aux contrôles de sécurité et à nos frontières aériennes.

Pendant que vous examinez l'aspect des droits des voyageurs dans le cadre du projet de loi C-49, nous vous exhortons à garder cet élément à l'esprit. Nous avons écouté les témoignages présentés à votre comité sur les droits des voyageurs et les rôles interreliés des parties intéressées dans la chaîne de valeur du voyage. Vous devez tenir compte du rôle du gouvernement fédéral dans la prestation des contrôles de sécurité effectués par l'ACSTA et des services frontaliers dispensés par l'ASFC, puisque cela contribue aux vols manqués par les passagers, aux vols retardés et même aux retards de débarquement à la fin d'un long vol, ce qui cause des retards sur l'aire de trafic.

Les aéroports feront tout leur possible pour s'assurer que les gens arrivent à leur destination à temps et dans un milieu agréable. Mais le gouvernement a aussi certainement un rôle central à jouer. Je vous remercie de votre attention.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Messieurs, bonsoir et bienvenue au Sénat. Vos présentations sont très claires. J'ai quelques questions. La première découle un peu de ma mission d'aider les victimes d'actes criminels. Il se produit parfois des événements malheureux, par exemple lorsqu'on se trouve dans un pays étranger et qu'une personne décède. Or, je reçois plusieurs appels, à mon bureau, de gens qui me disent que les voyageurs qui utilisent les compagnies aériennes ne sont pas bien informés des procédures à suivre pour rapatrier un corps ou les cendres d'une personne défunte.

J'aurais aimé que le projet de loi C-49 prévoie une obligation d'informer, mais on ne pourra pas y insérer tout ce qu'on désire. Les compagnies aériennes font-elles leur possible, ou peuvent-elles en faire plus, pour bien informer les familles et les couples qui voyagent quant aux procédures à suivre dans de tels cas? Ainsi, lorsqu'un événement se produit, ces personnes n'auraient pas à assumer le deuxième fardeau de transiger avec des compagnies aériennes qui n'ont peu ou pas d'information ni de services à cet égard.

**Mr. Bergamini:** That's an important and interesting question. It's hard for me to speak for the industry on that. That kind of issue boils down to the competitive landscape in which we operate. That's more or less what the companies you heard from yesterday told you. Airline fares are published and do include relevant details.

In addition, for the past two years, we have seen an increased commitment by airlines to provide information to customers and passengers using social media and digital platforms. Our members have taken steps in that regard and, individually, have committed to being more transparent and doing a better job of communicating information. Therefore, I would say that the answer to your question is yes.

That said, I suggest that you share your views and concerns with the airlines directly. I can assure you, however, that I will pass on the message.

**Senator Boisvenu:** It seems to me that it should be a key principle in a passenger bill of rights, especially with the increasing frequency of terrorist acts around the world. Entire families are affected, and they end up being caught off guard. I would like to see efforts made to change that.

We also discussed joint ventures with the airline representatives, and their views on the subject were quite mixed. The people from Air Transat were of the opinion that joint ventures bordered on mergers, resulting in unfair competition given that the routes and clienteles are often the same. I'd like to hear what you think of joint ventures under this bill, which takes power away from the Commissioner of Competition and gives it to the minister. The Competition Bureau would strictly have an advisory role, and that worries people in the aerospace industry.

[*English*]

**The Chair:** Mr. Bergamini, before you answer that, perhaps you can list who your organization represents exactly so that the people who are watching are aware.

**Mr. Bergamini:** It's Air Canada, Air Transat, WestJet and Jazz.

[*Translation*]

In response to the senator's question, I will say that our organization, a bit like my colleague's, works on a consensual basis. Clearly, when it comes to issues around competition, our organization does not take a position, although we are well aware

**M. Bergamini :** C'est une question importante et intéressante. Il m'est un peu difficile de répondre au nom de l'industrie. Ce genre de chose est une composante élémentaire du contexte compétitif. C'est un peu le message que les compagnies vous ont donné hier. Les tarifs des compagnies aériennes sont publiés et donnent des détails à ce sujet.

Par ailleurs, depuis deux ans, on constate un peu partout un engagement accru de la part des compagnies aériennes pour informer leurs clients et leurs passagers par l'intermédiaire, notamment, des médias sociaux et numériques. Nos membres ont déployé des efforts à ce sujet et ont pris des engagements, sur une base individuelle, afin d'être plus transparents et de faire un meilleur travail d'information. Par conséquent, je crois que la réponse à votre question est oui.

Cela étant dit, je vous suggère de faire part de vos inquiétudes et de votre point de vue directement aux compagnies aériennes. Je puis vous assurer que je veillerai moi-même à transmettre ce message.

**Le sénateur Boisvenu :** Puisque nous avons une charte des voyageurs, il me semble que cela devrait être un principe fondamental, surtout compte tenu des actes terroristes qui sont plus fréquents dans le monde. Ce sont des familles complètes qui peuvent être touchées et qui sont prises au dépourvu. Je souhaiterais que des efforts soient faits en ce sens.

Avec les compagnies aériennes, nous avons également abordé la question des coentreprises. À ce sujet, les avis sont vraiment partagés. Nous avions des gens d'Air Transat pour qui, de leur point de vue, la coentreprise frise la fusion. Pour eux, c'est une concurrence un peu déloyale, car il s'agit souvent des mêmes lignes et de la même clientèle. J'aimerais connaître votre position au sujet de la coentreprise dans le cadre de ce projet de loi qui héritera du pouvoir du commissaire de la concurrence. On accordera le pouvoir au ministre et le Bureau de la concurrence deviendra strictement un organisme consultatif, ce qui préoccupe les gens de l'industrie aéronautique.

[*Traduction*]

**Le président :** Monsieur Bergamini, avant de répondre à cette question, vous pourriez peut-être énumérer les entreprises représentées par votre organisme, afin que les gens qui nous regardent soient informés.

**M. Bergamini :** Nous représentons Air Canada, Air Transat, WestJet et Jazz.

[*Français*]

Pour répondre au sénateur, notre organisme, un peu comme l'organisme de mon collègue, fonctionne sur une base consensuelle. Il est clair que, dans le cadre d'enjeux de nature concurrentielle, notre organisme ne prend pas de position, tout en étant bien au fait des positions et du point de vue de nos

of our members' positions on the subject. Unfortunately, it's not something I can comment on.

[*English*]

**Senator Dawson:** I had the occasion to run into both of you. You expressed that you were hoping this would be phase 1 of transport modification, as far as you're concerned. I don't want to talk about shipping or trains. I hope the trains don't come back for a few years. We'll pass them for now.

I certainly understand from some of the ministers' speeches, and from your request, that you're hoping for Emerson 2 in the sense that a lot of the recommendations Emerson made concerned airport management and governance of airports. We know that the model is now 25 years old. We know that we don't distinguish between the four very major airports and the small ones. They all have the same one-size-fits-all, but we did a report a few years ago that said one size doesn't fit all. You cannot compare Vancouver and some of the smaller airports insofar as the rules and regulations about governance are concerned.

I was wondering how you will be processing to be sure that there is a second phase. I hope the first phase finishes soon but that the second phase starts as quickly as possible.

**Mr. Bergamini:** Yes, senator. That is an excellent question. I may be one of those few people that was actually happy not to see more details in yesterday's budget because, frankly, that means we still have time to move forward on some pretty significant public policy issues.

As my colleague indicated, the CATSA question is a case in point. This year there's sufficient funding, as we understand, to ensure that the current service level is maintained. And we say that is simply not adequate.

In the works, as part of that phase 2 and perhaps driven by fiscal considerations, is a plan to change the governance and business model of CATSA. That's under way.

From our perspective, that's welcomed. We've suggested that perhaps a model akin to a NAV CANADA model might be the way to go, but fundamental questions need to be looked at in terms of who is going to pay for that. That's the phase 2 that needs to be looked at. That's the tough debate. It's the user-pay system under which we operate that colours everything.

membres à cet égard. Malheureusement, je ne peux pas en discuter.

[*Traduction*]

**Le sénateur Dawson :** J'ai eu l'occasion de vous rencontrer tous les deux. Vous aviez dit qu'en ce qui vous concernait, vous espériez que ce serait la première étape de la modification des transports. Je ne veux pas parler du transport des marchandises ou des trains. J'espère que la question des trains ne reviendra pas avant quelques années. Nous n'en parlerons pas cette fois-ci.

Je comprends certainement, dans le discours de certains ministres et dans votre demande, que vous espérez un deuxième rapport Emerson, car de nombreuses recommandations formulées par Emerson visaient la gestion et la gouvernance des aéroports. Nous savons que le modèle a maintenant 25 ans. Nous savons que nous ne faisons pas de distinction entre les quatre plus grands aéroports et les petits aéroports. Ils sont tous soumis à une approche universelle, mais il y a quelques années, nous avons rédigé un rapport dans lequel nous avons déterminé que l'approche universelle ne fonctionnait pas. En effet, on ne peut pas comparer l'aéroport de Vancouver avec certains petits aéroports lorsqu'il s'agit des règlements sur la gouvernance.

J'aimerais savoir comment vous allez procéder pour veiller à ce qu'il y ait une deuxième étape. J'espère que la première étape se terminera bientôt, et que la deuxième étape débutera aussi rapidement que possible.

**M. Bergamini :** Oui, sénateur. C'est une excellente question. Je suis probablement l'une des seules personnes qui étaient heureuses de ne pas voir plus de détails dans le budget qui a été annoncé hier, car honnêtement, cela signifie que nous avons encore le temps de travailler sur certaines questions de politique publique très importantes.

Comme mon collègue l'a indiqué, la question de l'ACSTA est un exemple concret. Cette année, selon ce que nous comprenons, il y a suffisamment de fonds pour veiller à maintenir le niveau de service actuel, mais nous faisons valoir que ce n'est tout simplement pas adéquat.

Dans le cadre de cette deuxième étape et peut-être en raison de considérations financières, on est en train d'établir un plan pour modifier le modèle de gouvernance et le modèle d'affaires de l'ACSTA. Ces travaux sont en cours.

Selon nous, c'est une bonne chose. Nous avons suggéré qu'il serait approprié d'adopter un modèle qui ressemble au modèle de NAV CANADA, mais il faut d'abord se pencher sur des enjeux fondamentaux pour déterminer qui paiera la note. Il faut donc examiner la deuxième étape. C'est le débat qui sera difficile à mener. C'est le système utilisateur-payeur dans lequel nous menons nos activités qui influence tout le reste.

To move to a NAV CANADA model and then expect the users,the passengers, to pick up the cost of increased service levels — why has the government not put in higher service levels? Because there would be a requirement for additional funds. Who is going to pay for it? It's the traveller; it's the user. What is the impact going to be on the demand for air services? What is the impact going to be on marginal services? What is the impact going to be on airports?

All of these things need to be looked at. It is a massive debate that needs to take place outside of the silos in which some of these discussions operate.

We will be pushing politically — let's say we're kicking it off today — to make sure that there is a phase 2 and that it's meaningful.

**Mr. Gooch:** Thank you for the question, senator. It's great to see some familiar faces from that time. I really appreciate the report.

My colleague and I already spoke to CATSA, where the government had made commitments on service level standards, reforming the organization's funding model to hold it to a service level standard. The budget yesterday gave us some money to work on this for the next bit. It's going to take time. It is complex and it is something that should be worked out through discussions with airports and our other partners in the industry.

In the Emerson report and in your report, there is a basket of other files that we've done presentations on before and that we would love to see some movement on. We have seen some measures put in place to allow small airports, for example, to apply for infrastructure funding which they'd been barred from. The small airports have been barred. There has been some progress there, but more work could be done.

Airport rent is about $340 million and growing. We put presentations forward about how that complicates decision making about business lines for airports, how for the smallest of airports it really didn't make sense to be charging rent.

There was no movement on that in the budget announced yesterday, but we met with government up until a few weeks ago. We do hope to see some progress on that in the future.

Si on adopte un modèle du type de NAV CANADA et qu'on s'attend ensuite à ce que les utilisateurs — les passagers — assument les coûts liés à l'augmentation des niveaux de service... Pourquoi le gouvernement n'a-t-il pas mentionné des niveaux de service plus élevés? Car cela exigerait des fonds supplémentaires. Qui paiera la note? C'est le voyageur, l'utilisateur. Quelles seront les répercussions sur la demande de services de transport aérien? Quelles seront les répercussions sur les services secondaires? Quelles seront les répercussions sur les aéroports?

Il faut examiner toutes ces questions. Il s'agit d'un énorme débat qui doit se dérouler à l'extérieur des cloisons dans lesquelles certaines de ces discussions sont menées.

Nous exercerons des pressions sur le plan politique — disons que nous commençons aujourd'hui — pour veiller à ce qu'il y ait une deuxième étape, et qu'elle soit utile.

**M. Gooch :** Je vous remercie de votre question, sénateur. Je suis très heureux de reconnaître certains visages de cette époque. Je trouve le rapport très utile.

Mon collègue et moi avons déjà parlé de l'ACSTA. Le gouvernement avait pris des engagements à l'égard des normes de niveaux de service, afin de réformer le modèle de financement de l'organisme pour qu'il corresponde à une norme de niveaux de service. Le budget qui a été annoncé hier nous accorde un peu d'argent pour travailler sur ce dossier pendant un certain temps. Cela prendra du temps. C'est un enjeu complexe qui devrait être réglé par l'entremise de discussions avec les représentants des aéroports et avec nos autres partenaires de l'industrie.

Dans le rapport Emerson et dans votre rapport, il y a toute une série d'autres dossiers sur lesquels nous avons déjà livré des exposés. Nous aimerions maintenant voir ces dossiers progresser. Nous avons appris que des mesures avaient été mises en œuvre pour permettre aux petits aéroports, par exemple, de demander du financement d'infrastructure, car ils avaient été exclus. Les petits aéroports avaient été exclus. On a accompli quelques progrès à cet égard, mais on pourrait en faire plus.

Les loyers perçus auprès des aéroports représentent environ 340 millions de dollars, et ce montant est à la hausse. Nous avons livré des exposés sur la façon dont cela complique les décisions liées aux secteurs d'activités pour les aéroports et pour expliquer pourquoi il n'est pas logique de demander un loyer aux petits aéroports.

Il n'y a eu aucun progrès à cet égard dans le budget annoncé hier, mais il y a quelques semaines, nous avons terminé une série de rencontres avec les représentants du gouvernement. Nous espérons voir des progrès à cet égard bientôt.

**Senator Mitchell:** You mentioned that we do expect long wait times and that screening will continue during peak travel periods until permanent reforms can be introduced.

I would like to say that Edmonton, where I travel to and from a lot, is very good, and so is Ottawa by and large. Congratulations on that at least.

What would the permanent reforms be that you're contemplating in that statement?

**Mr. Gooch:** The challenge is that CATSA is not set up like a normal business which has control or the ability to influence both the cost and revenue side. CATSA is dependent on annual appropriations from government in the budget. Every year we and CATSA and everybody else in the industry spends a lot of time putting forward representations on how CATSA should be funded, and then a few months later we start it all over again.

Traffic has been growing very strongly, over 35 per cent growth in about the last five years. The funding is not kept pace. Air traveller security charges a user fee. When it was first set up, there were promises made that the funds would go to fund the service. Not all the funds go to fund the service today and it's not automatic.

We need a more nimble approach, a structure that allows for resources raised by travellers, as travellers go up, to fund the service that travellers need. It's not able to respond to changing traffic demands.

**Senator Mitchell:** Now it goes to general revenue and then you beg for money?

**Mr. Gooch:** That's correct, sir.

**Senator Mitchell:** So you'd rather have a direct cashflow to you, which would at least gear it to the level or volume of traffic.

**Mr. Gooch:** Not to us, but to fund the service going to travellers, whether that be by CATSA or another organization.

**The Chair:** When you purchase your ticket, that's where the fee is charged for security, but it just goes to general revenue?

**Mr. Gooch:** That's correct.

**Senator Mitchell:** It's a tax.

**Le sénateur Mitchell :** Vous avez mentionné qu'on s'attendait à de longues périodes d'attente et que cette attente se poursuivra aux contrôles de sécurité pendant les périodes de pointe jusqu'à ce que des réformes soient mises en œuvre.

J'aimerais préciser qu'à Edmonton, où je me rends souvent, les choses se passent très bien, ainsi qu'à Ottawa, en général. Je vous félicite au moins pour ces villes.

Quelles sont les réformes permanentes dont vous parlez dans cette déclaration?

**M. Gooch :** Le défi qui se pose, c'est que l'ACSTA n'est pas organisée comme une entreprise normale qui a le contrôle sur les coûts et les revenus ou la capacité de les influencer. En effet, l'ACSTA dépend des crédits annuels que lui accorde le gouvernement dans le budget. Chaque année, les représentants de l'ACSTA, nos représentants et tout le reste des intervenants de l'industrie passent beaucoup de temps à livrer des exposés sur la façon dont on devrait financer l'ACSTA, et quelques mois plus tard, il faut tout recommencer.

Le trafic a connu une croissance solide, de l'ordre de plus de 35 p. 100 au cours des cinq dernières années. Toutefois, le financement n'a pas suivi. On demande un droit pour la sécurité des passagers du transport aérien. Lorsque ce droit a été établi, on a promis que les fonds serviraient à financer ce service. Toutefois, tous les fonds ne servent pas à financer le service aujourd'hui, et cela ne se fait pas automatiquement.

Il nous faut une approche plus souple, c'est-à-dire une structure qui permet d'utiliser les ressources perçues auprès des voyageurs, à mesure que leur nombre augmente, pour financer les services que ces voyageurs utilisent. L'approche actuelle n'est pas en mesure de réagir aux demandes changeantes du trafic.

**Le sénateur Mitchell :** Maintenant, ces fonds s'ajoutent aux recettes générales, et vous devez ensuite quémander plus d'argent?

**M. Gooch :** C'est exact, monsieur.

**Le sénateur Mitchell :** Vous préféreriez donc que les fonds vous soient envoyés directement, ce qui vous permettrait au moins de vous adapter au niveau ou au volume de trafic.

**M. Gooch :** Nous ne demandons pas à ce que les fonds nous soient envoyés, mais qu'ils servent aux services aux voyageurs que fournissent l'ACSTA ou un autre organisme.

**Le président :** Le droit de sécurité est perçu au moment de l'achat d'un billet, mais cet argent s'ajoute seulement aux recettes générales?

**M. Gooch :** C'est exact.

**Le sénateur Mitchell :** C'est une taxe.

**The Chair:** I want to know how big a tax it is.

**Senator Mitchell:** Exactly.

My other question is quite specific. I think it would be for Mr. Bergamini.

You talked about the charter idea. One of the issues that has arisen is that under some tariffs, or most tariffs, there was a 90-minute delay threshold on the tarmac. Now that idea will apparently be formalized in this charter, and it will three hours.

It seems to me you're somewhat ambivalent about how this charter is implemented. But do the 90 minutes extra, or the three hours, do you feel that gives you greater leeway given that the consequences of not meeting it are going to be much more intense?

**Mr. Bergamini:** In terms of the time differential, I really can't speak to it from a substantive point of view.

I can tell you that the process that will possibly follow the adoption of this bill, the regulatory development process is where the details will be worked out. That's where we're going to get a lot of our answers.

This approach has been likened by some as a blend between the EU, U.S. fairly rigid, penalty-driven approach and a lighter approach that we see in Australia, China and some other countries.

If the consequences and the approach mirror what has been happening in EU countries, we have a lot to worry about, because we have seen judicial interpretation of the rules create a situation where even mechanical problems for delays are deemed not to be valid, whereby their charter supercedes even safety regulations.

So when you think about the implications of this as an economic lever , airlines will never sacrifice safety, but that's the bias injected into it.

Likewise in the U.S., the penalty-driven, punitive system has resulted in fewer tarmac delays but also more flight cancellations because of the level of penalties.

Those are some of the unintended consequences that we really have to guard against.

**Le président :** J'aimerais savoir à combien s'élève cette taxe.

**Le sénateur Mitchell :** Exactement.

Ma prochaine question est très pointue. Je crois qu'elle s'adresse surtout à M. Bergamini.

Vous avez parlé de l'idée d'une charte. L'un des enjeux qui ont été soulevés, c'est que certains droits de douane, ou la plupart des droits de douane, exigeaient un délai minimal de 90 minutes sur l'aire de trafic. Maintenant, cette notion sera apparemment officialisée dans cette charte, et le délai sera de trois heures.

Il me semble que vous êtes quelque peu ambivalent sur la façon dont cette charte est mise en œuvre. Toutefois, croyez-vous que les 90 minutes supplémentaires — ou les trois heures — vous donnent une plus grande marge de manœuvre, étant donné que les conséquences de ne pas respecter ce délai seront beaucoup plus intenses?

**M. Bergamini :** Je ne peux pas vraiment formuler de commentaires sur la différence de temps.

Je peux vous dire que les détails seront réglés dans le processus qui suivra probablement l'adoption de ce projet de loi, c'est-à-dire le processus d'élaboration des règlements. C'est à ce moment-là que nous obtiendrons un grand nombre des réponses à nos questions.

Selon certaines personnes, cette approche est un mélange de l'approche adoptée par l'Union européenne et les États-Unis, une approche qui est assez rigide et axée sur les pénalités, et de l'approche plus légère que nous pouvons voir à l'œuvre en Australie, en Chine et dans d'autres pays.

Si les conséquences et l'approche reflètent ce que nous voyons dans les pays de l'Union européenne, nous avons des raisons de nous inquiéter, car l'interprétation judiciaire des règles a créé une situation où même les délais causés par des problèmes mécaniques ne sont pas considérés comme étant valides, en ce sens que leur charte a même préséance sur les règlements de sécurité.

Donc, lorsqu'on considère les conséquences de tout cela comme étant un levier économique, les lignes aériennes ne compromettront jamais la sécurité, mais c'est la tendance qui est introduite.

C'est la même chose aux États-Unis. Le système punitif axé sur les amendes a entraîné une baisse des retards sur l'aire de trafic, mais, en raison du degré des amendes, il a aussi entraîné une augmentation du nombre de vols annulés.

Ce ne sont là que quelques-unes des conséquences imprévues contre lesquelles nous devons nous protéger.

**Senator Mitchell:** It goes from 90 minutes to three hours at least.

**Mr. Bergamini:** That's part of it.

That's why we have to recognize in legislation and policy that it's not just the airlines. This is what the bill does and the way it was framed does. That's why I say it puts a black hat on the industry, and it's very successful in doing that, but it doesn't address the fundamental problem.

If the goal of the legislation is to punish, to seek retribution, that's easy. If it's to improve passenger air travel, then it's more complex.

**Senator Mercer:** Senator Mitchell has introduced the notion of three hours, but I'm not quite sure where that came from.

I'm also confused by the fact that we're talking a lot about the passenger bill of rights. It doesn't appear in this bill. There is a reference to it and that it's going to go into the regulations at a later date, and when it goes into regulations, that's not coming before this committee. What bothers me the most is it should be in the bill. There should be a bill that talks about the passenger bill of rights that will come before a committee in the House of Commons and a committee in the Senate, and we'll have an opportunity to have our say and consult with many witnesses.

The reference to CATSA funding, that's a major issue. It has become a cash cow, not a fee for service.

Is there somewhere we can look at the amount of money collected under the CATSA fee and the amount of money spent out of that fee for the actual service?

**Mr. Gooch:** Senator, one of the challenges we've had is there is not a lot of transparency around the money. Sometimes we are talking with individuals in the government who don't know the delta between what is collected and what is spent. But it certainly could be a lot better.

The challenge when airports are funding it is that, as my colleague said, it ends up being absorbed into the cost structure and so it gets passed on to passengers. Travellers are paying a fee for service and they deserve value for money not only on the security side but in terms of the traveller experience.

**Le sénateur Mitchell :** Le seuil est passé de 90 minutes à au moins trois heures.

**M. Bergamini :** C'est une partie du problème.

C'est la raison pour laquelle la mesure législative et la politique doivent reconnaître qu'il n'est pas uniquement question des lignes aériennes. C'est ce que fait le projet de loi dans sa formulation. C'est la raison pour laquelle je dis qu'il fait passer l'industrie pour la méchante, et avec beaucoup de succès, mais qu'il ne règle pas le problème fondamental.

Si l'objectif de la mesure législative est de punir et d'exercer des représailles, c'est facile. Si le but est d'améliorer le transport aérien de passagers, c'est plus complexe.

**Le sénateur Mercer :** Le sénateur Mitchell a introduit la notion des trois heures, mais je ne suis pas certain de savoir d'où cela vient.

De plus, je ne comprends pas vraiment pourquoi nous parlons beaucoup de la déclaration des droits des passagers. Elle ne figure pas dans ce projet de loi. On y fait référence et on précise qu'elle sera introduite dans le règlement à une date ultérieure. Cependant, puisqu'elle sera introduite dans le règlement, le comité ne pourra pas l'examiner. Ce qui m'ennuie le plus, c'est que la déclaration des droits des passagers devrait être introduite dans le projet de loi afin qu'elle puisse être examinée par un comité à la Chambre des communes et du Sénat. Ainsi, nous pourrions nous prononcer sur cette déclaration et consulter de nombreux témoins.

La référence au financement de l'ACSTA est un problème majeur. Il s'agit maintenant d'une vache à lait. On ne parle plus d'une rémunération à l'acte.

Où, s'il y a lieu, pouvons-nous trouver les informations sur les fonds recueillis par l'entremise du droit de l'ACSTA et la portion de ces fonds qui a été investie dans le service?

**M. Gooch :** Sénateur, l'un des obstacles auxquels nous avons été confrontés, c'est le manque de transparence concernant l'argent. Parfois, les fonctionnaires avec lesquels nous nous entretenons ignorent la différence entre ce qui est recueilli et ce qui est dépensé. Cependant, chose certaine, on pourrait investir beaucoup plus.

Comme l'a souligné mon collègue, le problème lorsque les fonds sont investis par les aéroports, c'est que les coûts ont tendance à être absorbés dans la structure de coûts et donc à être transférés aux passagers. Les voyageurs paient pour un service et méritent d'en avoir pour leur argent, non seulement en matière de sécurité, mais aussi en ce qui a trait à leur expérience en tant que voyageurs.

Our recommendation is to get out of this cycle and to get to something where the funding is more transparent and the resources are better matched to demands.

**Senator Mercer:** It seems to be a bit of a shell game. The money is coming in and gets moved around, and you don't know exactly what came in and what was spent.

The other issue is the modernization of airports across the country has been revolutionary in the last few years. Many airports have been modernized. I fly in and out of Halifax weekly, and it's constantly being modernized and changed. I know that happens across the country. But the more travellers there are, the more demand there is for service, both of CATSA, but also more demands for things like parking, restaurants and other services offered at the airports. Airports are supposed to be non-profit, but they're taking a fair amount of the money that in other circumstances would have been profit and putting it into constant modernization and changes.

I don't know how many times I've gone through an airport and what was there last week is not there now. There's something new. That's generating revenue for the airport all of the time, we hope, but that money is constantly being reinvested in the airport, not in the service for the passengers who are the main reason the airport exists. The airport exists to carry those passengers to and from wherever they are going.

**Mr. Gooch:** I'm not sure I understand the question. A lot of the investments you're seeing on the travellers' side is for restaurants, shops and services; they are there for the benefit of the travellers.

Screening is the government, so the money is not going to go to that, but it does get poured back into the airport across the operations so the charges made to air carriers can be as low as possible to keep the airport competitive. When we see investments in a hotel going up on the property or additional restaurants, all of that is generating money used to offset the charges that need to go to air carriers. That's a very positive development for everybody in the industry.

**Senator Mercer:** You mentioned that airport rent is high. That puts us at a distinct disadvantage all across the border. How many times has this committee heard testimony that people are driving from Ottawa to upstate New York to catch a plane because it's cheaper? I can name a half a dozen people I know who do it, some on a regular basis. But it seems to me that when you have that kind of competition, you respond to it. You don't respond to it by putting your prices up. You respond to it by

Ce que nous recommandons, c'est de sortir de ce cycle et de faire en sorte que la source des fonds soit plus transparente et que les ressources soient utilisées de façon à correspondre davantage aux demandes.

**Le sénateur Mercer :** On dirait un tour de passe-passe. L'argent est recueilli et dépensé sans que l'on sache vraiment ce qui a été recueilli et ce qui a été dépensé.

L'autre problème, c'est le grand mouvement de modernisation des aéroports que l'on connaît à l'échelle du pays depuis quelques années. De nombreux aéroports ont été modernisés. Chaque semaine, je vole en provenance et à destination d'Halifax et il y a constamment des travaux de modernisation à l'aéroport. Je sais que c'est la même chose à l'échelle du pays. Toutefois, plus il y a de voyageurs, plus la demande est grande en matière de services, auprès de l'ACSTA, oui, mais aussi pour le stationnement, les restaurants et d'autres services offerts dans les aéroports. Les aéroports sont censés être sans but lucratif, mais ils recueillent des sommes d'argent importantes qui, en d'autres circonstances, seraient considérées comme des profits et réinvestissent constamment ces fonds dans la modernisation de leurs infrastructures.

J'ignore combien de fois j'ai remarqué dans un aéroport que des choses qui étaient là la semaine précédente n'y étaient plus. Il y a quelque chose de nouveau. Il s'agit d'une source constante de revenus pour l'aéroport, enfin, on l'espère, mais ces revenus sont constamment réinvestis dans les infrastructures de l'aéroport, et non dans les services aux passagers, eux qui sont la principale raison pour laquelle les aéroports existent. Les aéroports existent pour le transport des passagers, peu importe leur destination ou provenance.

**M. Gooch :** Je ne suis pas certain de comprendre votre question. Une grande partie des investissements sont faits pour les voyageurs, comme des investissements dans des restaurants, des boutiques et des services, ce qui profite aux voyageurs.

Les mesures de contrôle relèvent du gouvernement. Donc, les fonds ne seront pas investis dans ces mesures, mais plutôt dans les opérations des aéroports afin que les frais facturés aux transporteurs aériens soient les moins élevés possible de façon à ce que les aéroports demeurent concurrentiels. Les hôtels ou restaurants construits sur le terrain d'un aéroport génèrent des fonds qui sont ensuite utilisés pour compenser les frais facturés aux transporteurs aériens. C'est très positif pour tous les intervenants de l'industrie.

**Le sénateur Mercer :** Vous dites que le loyer des aéroports est élevé. Cela nous met dans une position nettement désavantageuse tout le long de la frontière. De nombreux témoins nous ont dit que les gens partent d'Ottawa pour aller prendre un vol à New York parce que c'est moins dispendieux. Je connais une demi-douzaine de personnes qui font cela, certains sur une base régulière. À mon avis, il faut réagir à une telle concurrence. La solution n'est pas d'augmenter les prix. Il

becoming more efficient, keeping your prices lower and trying to attract those customers back.

There doesn't seem to be an attitude here that this is what we want to do. It just seems that we want to continue to do the same things, that the prices are going to go and the service of CATSA is not going to grow to meet the demand.

I'm expressing the frustration of the air traveller because I am one. It seems to me that by putting some of these things into regulations and not into legislation is a major setback in proper service to air travellers in this country.

**Mr. Gooch:** I can address the comment on airport rent. That's a revenue stream for the federal government. It is something airports are required to pay under the terms of their leases with the federal government.

If that money is reduced or eliminated, airports have committed to passing that on to users, whether it be through lower airport improvement fees, lower landing charges or other methods, but all of that would go back to users. We have said that at the very least it should be eliminated for airports with fewer than three million passengers, which is most of the airports that pay rent. It would be tremendously valuable for them.

If airport rent is to continue to be charged, though, at least the money should be going back to fund the services used by travellers, most notably improving the level of service at CATSA and, if needed, improving of the level of service at CBSA. I completely agree that that money should be going to benefit travellers.

[*Translation*]

**Senator Gagné:** I'd like you to clarify something for me in relation to Senator Mitchell's question. I'd like to get a better sense of the dynamic between airlines and airports. In a situation where an airline receives a complaint about a delay that was caused by airport staff, who will be compensated and how?

**Mr. Bergamini:** The relationship between the passenger and the airline is currently governed by the contract between the passenger and the airline. In a dispute, the Canadian Transportation Agency decides. You will recall that, in the Air Transat case, the agency was the one who made the decision.

Without going into the details, one of the things that came out of the discussion, a rather new element, was the complexity of the events that occurred. Ultimately, rightly or wrongly, the

faut être plus efficaces, garder les prix bas et faire en sorte que ces voyageurs recommencent à utiliser nos aéroports.

Cela ne semble pas être l'attitude adoptée. On semble vouloir maintenir le statu quo, que les prix vont augmenter et que les services de l'ACSTA ne seront pas ajustés pour répondre à la demande.

J'exprime la frustration des passagers du transport aérien, car je suis l'un de ces passagers. À mon avis, le fait que ce genre de choses soient incluses dans le règlement et non dans la mesure législative constitue un recul important pour l'obtention des services adéquats pour les passagers du transport aérien au pays.

**M. Gooch :** Je peux vous répondre en ce qui a trait au loyer des aéroports. Il s'agit d'une source de revenus pour le gouvernement fédéral. Conformément aux baux signés avec le gouvernement fédéral, les aéroports sont tenus de verser ce loyer.

Les aéroports ont déjà dit que si ce loyer était réduit ou éliminé, les économies réalisées seraient transférées aux utilisateurs par l'entremise d'une réduction des frais d'amélioration aéroportuaire et des frais de débarquement, par exemple, mais ces économies seraient entièrement transférées aux utilisateurs. Nous avons déjà dit qu'il faudrait à tout le moins éliminer ce loyer pour les aéroports qui accueillent moins de trois millions de passagers, ce qui est le cas pour la plupart des aéroports qui doivent payer un loyer. Cela serait extrêmement utile.

Toutefois, si le loyer des aéroports est maintenu, il faudrait à tout le moins que les fonds recueillis soient réinvestis dans les services aux voyageurs, notamment pour améliorer le niveau de service de l'ACSTA et, au besoin, ceux de l'ASFC. Je suis tout à fait d'accord avec vous que les fonds recueillis devraient profiter aux voyageurs.

[*Français*]

**La sénatrice Gagné :** J'aimerais obtenir une clarification à la suite de la question du sénateur Mitchell. J'aimerais mieux comprendre la dynamique entre les lignes aériennes et les aéroports. Dans le cas où une ligne aérienne reçoit une plainte concernant un retard et que ce retard est causé par le personnel aéroportuaire, qui sera indemnisé, et de quelle façon?

**M. Bergamini :** Actuellement, la relation entre le passager et la ligne aérienne est dictée par le contrat entre le passager et la ligne aérienne. En cas de litige, c'est l'Office des transports du Canada qui doit trancher. On se souviendra que, dans le dossier concernant Air Transat, l'office a rendu sa décision.

Sans entrer dans les détails de cette discussion, un élément qui en est ressorti et qui semble assez nouveau, c'est la complexité des événements survenus à ce moment-là. En fin de compte, à tort ou à raison, c'est la compagnie aérienne qui a dû payer une

airline was the one who had to pay a fine with the option of paying an equivalent amount to passengers.

To pick up on the senator's comment on the regulations being developed by the agency, I would say we are concerned that, under the regulations, it could be very difficult for airlines to avoid complaints in cases where the delay could be caused by other factors. I'm going to switch to English, if you don't mind.

[*English*]

Because of the complexity of the system, we're talking about transparency and making sure that the passengers understand their rights, but imagine being caught in a tarmac delay. You don't know the cause. Often the pilot himself doesn't know the cause because information is shifting so rapidly. Was it caused because there was an air traffic decision to ground planes? Was it a mechanical failure? What was the cause? Was it a security issue?

The passenger just knows they've been delayed. They might have missed their connection. How will they find themselves in the system? This is one of the failures of this approach, and this is why I say it amounts to magical thinking to believe that the complexity of this system can be easily codified in a way that will lead to justice and, more important, to improvements in the system.

We know Minister Garneau, when introducing this legislation, spoke at length about the United Airlines incident. It was global news. It was an awful story. That incident occurred in the United States, in a system governed by a set of passenger rights we're trying to emulate. So you will never ensure 100 per cent that there will be — in that case, it was the airport police who had overstepped their bounds.

I'm not sure I can answer your question effectively. But our concern is that the complexity of the system is simply not captured in this approach, and that will lead to confusion and frustration. The regulatory process that will follow needs to capture that to ensure there are safeguards for everybody.

[*Translation*]

**Senator Cormier:** My question is for Mr. Bergamini. It has to do with passenger rights. I noticed that, in your opening statement, you mentioned the Emerson report, which highlights the need to clarify the obligations of airlines to provide service in both official languages. We have heard from people in communities across the country how important it is to be served in both official languages, not just by Air Canada, but also by other companies, to be sure.

amende avec l'option de payer un montant équivalent aux passagers.

Pour reprendre l'argument du sénateur concernant la réglementation qui sera élaborée par l'office, nous craignons que la mise en œuvre de ces règles fasse en sorte que les compagnies aériennes aient beaucoup de difficulté à se soustraire de cas de plaintes qui pourraient être causés par d'autres événements. Permettez-moi de continuer mes commentaires en anglais.

[*Traduction*]

En raison de la complexité du système, il est question de transparence et de s'assurer que les passagers comprennent leurs droits, mais imaginez être coincé sur l'aire de trafic en raison d'un retard. Vous ignorez la cause du retard. Souvent, même le pilote ignore la cause du retard, car les informations changent rapidement. Le retard est-il attribuable à une décision de la tour de contrôle de clouer tous les vols au sol? Est-ce en raison d'un problème mécanique, ou d'un problème de sécurité? Quelle est la cause?

Tout ce que sait le passager, c'est que son vol est retardé et qu'il risque de manquer son vol de correspondance. Comment le passager peut-il s'y retrouver dans le système? C'est l'une des failles de cette approche et c'est la raison pour laquelle, à mon avis, il est illusoire de croire que la complexité de ce système peut être facilement codifiée pour que les choses soient justes et, surtout, pour améliorer le système.

Nous savons que lorsqu'il a présenté son projet de loi, le ministre Garneau a parlé longuement de l'incident impliquant United Airlines. Cet incident a fait les manchettes partout dans le monde. C'était atroce comme histoire. L'incident est survenu aux États-Unis, où le système est régi par un ensemble de droits de passagers que nous tentons d'imiter. Il est impossible d'être absolument certain qu'il y aura... Dans ce cas-ci, c'est la police aéroportuaire qui a outrepassé la limite de ses compétences.

Je ne crois pas être en mesure de vous répondre de façon efficace. Toutefois, ce qui nous préoccupe, c'est que cette approche ne tient pas compte de la complexité du système. Cela causera confusion et frustration. Le processus réglementaire qui suivra devra en tenir compte afin que tous les intervenants soient protégés.

[*Français*]

**Le sénateur Cormier :** Ma question s'adresse à M. Bergamini et porte sur les droits des passagers. Dans votre rapport, j'ai remarqué que vous citez le rapport Emerson, dans lequel il est mentionné qu'il est nécessaire de clarifier les obligations des compagnies aériennes pour qu'elles fournissent des services dans les deux langues officielles. On entend, notamment dans les collectivités et partout au pays, ce besoin de recevoir des services dans les deux langues officielles, pas

If a language obligation were imposed by law, how long do you think airlines would need to comply?

**Mr. Bergamini:** I'm going to have to answer the same way I did in response to Senator Boisvenu's question earlier. Unfortunately, our organization adopts policy positions on a consensual basis. When issues give rise to competitive considerations, our organization does not take a position. It is up to the airlines, individually, to do what they feel is right in terms of the best course of action.

Air Transat is a Quebec company, and Air Canada's responsibilities are governed by a legislative framework. WestJet has actually made huge strides in the area. I know it has set some fairly high standards around bilingualism. Efforts are constantly being made to adequately represent the country's linguistic needs and deliver first-rate service.

[*English*]

**The Chair:** Senator Gagné will ask a supplementary, and then we'll come back to you again.

[*Translation*]

**Senator Gagné:** My question is about official languages as well. Do airlines, including Air Canada, which is subject to the Official Languages Act, have to meet language obligations further to other rules, for example, safety directives?

**Mr. Bergamini:** That's a good question. I don't have an answer for you off the top of my head, but I can get back to you with the information this week.

[*English*]

**The Chair:** You can communicate it to the clerk.

[*Translation*]

**Senator Cormier:** I'd like to say one last thing. From what you've told us, my understanding is that, since an initiative is already under way, if the obligation were included in the bill, airlines would comply and take the necessary steps.

**Mr. Bergamini:** I wouldn't go so far as to say that. Let's just say that the airlines take the issue very seriously.

seulement de la part d'Air Canada, mais sans doute d'autres compagnies.

Selon vous, dans le cas de l'ajout à la loi d'une obligation en matière linguistique, de combien de temps auraient besoin les compagnies aériennes pour se conformer à cette obligation?

**M. Bergamini :** J'ai répondu à une question du sénateur Boisvenu de la même manière. Malheureusement, notre organisation prend des positions en matière de politique sur une base consensuelle. Lorsque des questions sont de nature concurrentielle, tous ces éléments entrent dans l'équation et notre organisme ne prend pas position. C'est aux compagnies aériennes individuelles d'agir selon leur conscience quant à la meilleure façon de faire.

Il y a Air Transat qui est une compagnie québécoise, et dans le cas d'Air Canada, ses responsabilités découlent d'un cadre législatif. Par ailleurs, WestJet a fait des progrès énormes en la matière. Je sais qu'elle vise des critères assez élevés de bilinguisme. Il y a un effort constant qui se fait pour bien refléter la nature linguistique du pays et pour offrir un service exemplaire.

[*Traduction*]

**Le président :** La sénatrice Gagné aurait une question complémentaire à poser. Je vais vous redonner la parole par la suite.

[*Français*]

**La sénatrice Gagné :** Ma question concerne toujours les langues officielles. Est-ce que les compagnies aériennes, y compris Air Canada, qui est assujettie à la Loi sur les langues officielles, ont d'autres obligations linguistiques qui découleraient d'autres sources, par exemple en matière de directives de sécurité?

**M. Bergamini :** C'est une bonne question. Je n'ai pas de réponse à vous donner pour le moment, mais je vous la communiquerai cette semaine.

[*Traduction*]

**Le président :** Vous pouvez la faire parvenir au greffier.

[*Français*]

**Le sénateur Cormier :** J'aimerais faire un dernier commentaire. À la lumière de ce que vous nous avez dit, je comprends que, puisqu'une démarche est déjà en cours, si l'obligation figurait dans le projet de loi, les compagnies aériennes s'y conformeraient et la mettraient en œuvre.

**M. Bergamini :** Je n'irais pas jusqu'à dire cela. Disons simplement que les compagnies aériennes prennent cette question très au sérieux.

[*English*]

**Senator Housakos:** I have a couple of comments and a couple of questions tied to each case.

Clearly, this bill is an attempt to respond to a particular incident and media attention a while back, as governments tend to do. Knee jerk reaction, something makes the news; we try to deal with it. It's nice to call it, "Here we have a bill of rights and we've addressed the issue." I know you have a perspective because you represent particular stakeholders, but I find it a little disturbing as a parliamentarian, but as somebody who travels from time to time as well, that airline carriers in this country that are the chosen children — I mean, they are supported by government legislation. There are a number of pieces of legislation that we put into place and things we don't do in this country in order to support our national airline companies, particularly Air Canada, and we've all understood that. But I find it amazing that, over the last couple of decades, these companies are not preoccupied, as they should be, with their bottom line — and their bottom lines are going to be affected by air carriers' obligations to their passengers — rather than being preoccupied with what the passengers' rights are when they get screwed at the end of the day. Pardon my English.

I don't know if the government is looking at it maybe backwards, where they should be focused on a bill of obligations of the carriers toward their passengers rather than a bill of rights of passengers who, to be frank with you, are busy. When they can't get on a flight or when they're stuck in a particular predicament, they get off the plane. They're frustrated for a period of time, and then they move on.

So I'd like to have your view of an air carrier's bill of obligations towards their passengers rather than the passengers' bill of rights.

I want to go back to Senator Mercer's questions because I think I understand where he was going with his line of questioning. We also have invested a great deal of time in creating these independent airport authorities across the country that have built these great Taj Mahals. In some instances, you go through them, and they're better than some of the five-star hotels around the country. They've done that by indebting themselves; a lot of airports are grossly in debt. Pearson Airport in Toronto is over a billion dollars plus in debt.

We have given the airport authorities the very good concept of making them arm's length from the government, and the idea was that they would run more efficiently. Clearly, some of them are not being run more efficiently. For the government, they've become cash cows, and they put pressure on airline companies to

[*Traduction*]

**Le sénateur Housakos :** J'aurais quelques commentaires à formuler et quelques questions connexes à vous poser.

De toute évidence, ce projet de loi a été présenté en réaction à un incident survenu il y a quelque temps et qui a attiré l'attention des médias. C'est habituellement ce que font les gouvernements; ils réagissent de façon impulsive. Un incident fait les manchettes, et le gouvernement tente de réagir. C'est bien beau de dire : « Voici une déclaration des droits. Nous avons réglé la question »... Je sais que vous avez un point de vue particulier, car vous représentez des intervenants bien précis, mais, en tant que parlementaire, je trouve la situation un peu troublante. En tant que voyageur occasionnel, je trouve également troublant que les transporteurs aériens du pays, qui sont des enfants privilégiés — ce que je veux dire, c'est qu'ils sont appuyés par la législation gouvernementale. Plusieurs mesures législatives ont été adoptées. Il y a certaines choses au pays que nous ne faisons pas pour soutenir nos transporteurs aériens nationaux, surtout Air Canada. Nous en sommes tous conscients. Toutefois, je trouve étonnant qu'au cours des dernières décennies, ces sociétés ne se soient pas préoccupées, comme elles auraient dû le faire, de leurs résultats nets — et leurs obligations à l'égard des passagers auront un impact sur ces résultats — plutôt que de se préoccuper des droits des passagers lorsqu'ils se font fourvoyer. Pardonnez mon langage.

Le gouvernement s'attaque peut-être à la question d'un mauvais angle, alors qu'il devrait se concentrer sur les obligations des transporteurs aériens à l'égard des passagers plutôt que sur une déclaration des droits des passagers qui, honnêtement, sont occupés. Lorsqu'ils ne peuvent pas prendre un vol ou qu'ils se retrouvent dans une situation fâcheuse, ils descendent de l'avion. Pendant un certain temps, ils sont frustrés, mais finissent par passer à autre chose.

J'aimerais connaître votre opinion sur l'adoption d'obligations pour les transporteurs aériens à l'égard de leurs passagers plutôt que de l'adoption d'une déclaration des droits des passagers.

J'aimerais revenir à ce que disait le sénateur Mercer, car je crois savoir où il voulait en venir. Nous avons investi beaucoup de temps pour mettre en place ces autorités aéroportuaires indépendantes partout au pays qui ont créé ces Taj Mahal. Certains aéroports sont plus beaux que certains hôtels cinq étoiles au pays. Pour y arriver, les autorités se sont endettées; beaucoup d'aéroports sont très endettés. L'aéroport Pearson, à Toronto, a accumulé plus de 1 milliard de dollars de dettes.

Nous avons permis aux autorités aéroportuaires de fonctionner indépendamment du gouvernement croyant qu'elles seraient plus efficaces ainsi. De toute évidence, pour certaines, ce n'est pas le cas. Les aéroports sont devenus des vaches à lait pour le gouvernement. Elles accentuent la pression sur les transporteurs

provide the best possible service because it's a source of revenue.

So we have the government, on one side, responding publicly, saying, "We'll have a bill of rights, and, if you have complaints, you can you file the complaints with the transit authorities," and so on. On the other side, they're going to the airport authorities and saying, "We're going to tax you to death." We know, as parliamentarians, when we tax them to death, it means the passengers are being charged to death.

I think the burden of responsibility still should be on the shoulders of the government in looking at airports the way they look at them as a revenue source rather than a service that they should be providing to the nation, and a bunch of airline carriers that are looking at their passengers right now not in the manner they should, where they should be looking at them as, "We have an obligation to them."

When a passenger shows up at an airport in Montreal, like I did a couple of weeks ago, to take an 8 a.m. flight to get myself to Hartford, I get to the counter — and I won't mention the airline carrier — and they say, "Sorry, your flight has been cancelled." I haven't been called. I haven't been emailed. I haven't been informed in advance. It was a beautiful, crystal day, so the cancellation had nothing to do with weather. It was the third time that particular flight had been cancelled in the last nine months.

Customers show up at the counter. Quite frankly, the customers don't care what their bill of rights are. They want to know what the airline company feels their obligation is toward them rather than, "Well, we'll reimburse you or give you an upgrade," or whatever it may be.

I know I've gone through a long preamble, and I apologize. The question is: Do you think this bill should be done in reverse — instead of a passenger bill of rights, obligations towards the carriers more so than it does?

**Mr. Bergamini:** I'll try to deal with each part in turn. Let me start with the airports, and perhaps my colleague will want to jump in on that as well.

I think we should all be quite proud that our airports are considered among the best in the world. That is a Canadian advantage.

Having said that, Senator Dawson mentioned the next phase regarding the need to put in place a new governance system. We do believe that the current system is highly idiosyncratic and is not befitting a national or a pan-Canadian policy. As a result, there are wild variances by region, by province and so on. We desperately want to see a system that takes into account the perspective of the users, airlines notably, in terms of future direction and growth.

aériens pour que ceux-ci offrent le meilleur service possible, car il s'agit pour les aéroports d'une source de revenus.

Donc, d'un côté, le gouvernement répond publiquement en disant : « Nous aurons une déclaration des droits et, si vous avez des plaintes à formuler, adressez-vous aux commissions de transport. » De l'autre côté, il dit aux autorités aéroportuaires : « Nous allons vous taxer à mort. » En tant que parlementaires, nous savons qu'en taxant à mort les autorités aéroportuaires, ce sont les passagers qui seront facturés à mort.

Je crois que c'est le gouvernement qui devrait encore porter le fardeau de responsabilité, car il considère les aéroports comme une source de revenus plutôt qu'un service offert à la nation. De plus, plusieurs transporteurs aériens ne considèrent pas leurs passagers comme ils le devraient. Ils devraient comprendre qu'ils ont une obligation envers eux.

Il y a quelques semaines, je me suis présenté à l'aéroport de Montréal pour prendre un vol à 8 heures à destination de Hartford. Je me suis rendu au comptoir — et je ne nommerai pas le transporteur aérien — pour me faire dire : « Nous sommes désolés, mais votre vol a été annulé. » Je n'ai reçu aucun appel, aucun courriel. Je n'ai pas été informé à l'avance. C'était une journée magnifique. Donc, le vol n'a pas été annulé en raison des conditions météorologiques. C'était la troisième fois au cours des neuf derniers mois que ce vol en particulier était annulé.

Honnêtement, lorsque les clients se présentent au comptoir, ils se fichent de ce que dit la déclaration des droits. Ce qu'ils veulent savoir, c'est quelles sont les obligations du transporteur aérien à leur égard, au-delà de : « Nous allons vous rembourser ou surclasser votre billet », ou peu importe la solution offerte.

Je sais que c'est un long préambule, et je m'en excuse. Ma question est la suivante : selon vous, ce projet de loi devrait-il plutôt porter davantage sur l'obligation des transporteurs aériens à l'égard des passagers que sur la déclaration des droits des passagers?

**M. Bergamini :** Je vais tenter d'aborder un à la fois chacun des points que vous avez soulevés. Je vais d'abord parler des aéroports, et peut-être que mon collègue voudra intervenir.

Je crois que nous devrions être tous très fiers de nos aéroports qui sont considérés parmi les meilleurs au monde. Il s'agit d'un avantage pour le Canada.

Cela dit, le sénateur Dawson a souligné que la prochaine étape devrait être l'adoption d'un nouveau système de gouvernance. À notre avis, le système actuel est très singulier et ne convient pas à une politique nationale ou pancanadienne. Par conséquent, les choses varient beaucoup d'une région ou d'une province à l'autre. Nous souhaitons ardemment l'adoption d'un système qui tient compte de la perspective des utilisateurs et des

Airlines work on five- to ten-year capital plans based on market projections. Airports work on the same thing. Why can't they work together? It shouldn't be an adversarial relationship, which is the case now. The new policy should enshrine the spirit and a sense of collaboration and partnership. That's one point. We're looking for that.

With respect to the bill of rights, I want to say a couple of things. First of all, the minister and the government are responding to the Emerson report, so I will not impute motives. They've decided this is the way they're going to do it.

With regard to a bill of rights, bill of obligations, at the end of the day, this is creating a prescriptive framework on airlines. No less a capitalist haven than China favours a market approach to passengers. Their approach is all about transparency. Carriers have to publicize. There's a great deal of transparency. The consumer chooses, and it works. I just leave that with you.

I'm not sure that the solution is to impose more government-mandated standards on airlines. My sense is we improve the economic context in which they operate, improve modal equity and allow them to fight it out amongst themselves and deliver the best possible service.

**Mr. Gooch:** Thank you for the question. Airports are very capital intensive. That's certain. I think it's a fair analogy to say they are sometimes like icebergs in that what you see as a passenger is really just the tip — runways, safety equipment. It is an ongoing investment.

The other big distinction that has to be pointed out is that the nature of the infrastructure investments at airports are so large that airports have to look 10, 20 years out when they're making these plans.

Airports that have been criticized in the past for overbuilding may have been a little empty when the project first came online, but many of these airports are full now and are having to look at additional investments. They became full much earlier than they were anticipating.

It's also important to note that these investments are not made in a vacuum or in a boardroom behind closed doors. Airports have requirements under their leases, under public accountability principles. They consult extensively with their communities. They consult extensively with their stakeholders, including the air carriers' communities. Air carriers do have the ability to say,

transporteurs aériens, notamment, en ce qui a trait à l'orientation et à la croissance futures.

Les transporteurs aériens établissent des plans d'investissements de 5 à 10 ans qui s'appuient sur des prévisions du marché. Les aéroports fonctionnent de la même façon. Pourquoi ne pourraient-ils pas travailler ensemble? Il ne devrait pas y avoir un rapport d'opposition, comme c'est le cas en ce moment. La nouvelle politique devrait enchâsser un esprit et sentiment de collaboration et de partenariat. C'est le premier point. C'est ce que nous souhaitons.

J'aimerais maintenant parler de la déclaration des droits. Premièrement, le ministre et le gouvernement ont réagi au rapport Emerson. Donc, je ne leur imputerai pas de motifs. Ils ont décidé de la suite des choses.

Tout compte fait, une déclaration des droits ou une déclaration des obligations, c'est un cadre normatif pour les transporteurs aériens. Il s'agit d'un havre capitaliste, au même titre que la Chine qui favorise une approche du marché pour les passagers. L'approche de la Chine s'appuie sur la transparence. Les transporteurs doivent rendre l'information publique. Il y a beaucoup de transparence. Le consommateur fait son choix, et le système fonctionne. Je vais m'arrêter là sur ce sujet.

Je ne suis pas convaincu que la solution soit d'imposer aux transporteurs aériens plus de normes prescrites par l'État. À mon avis, il faut améliorer le contexte économique dans lequel nous fonctionnons ainsi que l'équité modale pour laisser les sociétés de transport aérien se battre entre elles pour offrir le meilleur service possible.

**M. Gooch :** Merci pour cette question. Les aéroports exigent beaucoup d'investissements. C'est clair. Je crois que l'analogie de l'iceberg est bonne, en ce sens que ce que voient les passagers, ce n'est que la pointe — les pistes et l'équipement de sécurité, par exemple. Il s'agit d'un investissement continu.

L'autre distinction importante qu'il faut faire, c'est que la nature des investissements en infrastructure dans les aéroports est si large que les aéroports doivent faire des prévisions pour les 10 ou 20 prochaines années.

Les aéroports qui ont fait l'objet de critiques par le passé pour construction excessive avaient peut-être peu d'achalandage au moment où le projet a été amorcé, mais bon nombre de ces aéroports fonctionnent désormais au maximum de leur capacité et doivent maintenant chercher de nouveaux investissements. Ils ont atteint leur pleine capacité plus tôt que prévu.

Il est également important de noter que ces investissements ne se font pas en vase clos ou dans une salle de conférence derrière des portes closes. En vertu de leurs baux et des principes de responsabilité envers le public, les aéroports ont certaines exigences à respecter. Ils doivent mener de larges consultations auprès de leurs communautés et de leurs partenaires, y compris

"Hold off on this project; we don't think it's needed." But that has not been exercised more than once or twice in the 25 years since airports were in the business.

It's a complex, capital-intensive business, and we have airports with the capacity to grow. So I think our airports have done a pretty good job of balancing the various stakeholders that they have to consider — air carriers and travellers but also the communities that they serve.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** I'd like to discuss regional transportation. We are talking about a passenger bill of rights, which should, in my view, provide for services that are accessible and affordable. Regional transportation services throughout the country have been getting steadily worse for years, especially in Quebec and the Maritimes. When a new competitor would enter the market to provide a basic service, the existing large carrier would drop their prices to compete with the small newcomer.

The Government of Quebec is in the midst of a very important examination related to the lack of transportation in some parts of the Côte-Nord region, in particular the Magdalen Islands. These are isolated areas, and I think the air carriers are shirking their civic duty to do what is necessary to serve these populations, who rely on air carriers. The only way out of these regions is by plane. Are you aware of the problem? Is there a plan to save residents from having to pay the price of a return ticket from Sept-Îles to Montreal? It costs the same as a trip to Cuba. This is 2018, after all, and it should be possible to provide adequate service to these populations.

**Mr. Bergamini:** That's a very topical question. Again, it's up to the airlines to determine their level of service on specific routes. I won't comment, except to say that WestJet is increasing its service in Quebec.

I'd like to pick up on what we were discussing earlier. Outside the Quebec City-Windsor corridor, the demographic and geographic reality plays an important role when it comes to population density. It affects air carriers' costs, as well as the costs of all passenger carriers. The Government of Canada, as part of this second phase, should undertake an effort aimed at eliminating or reducing carriers' costs and fostering new competition. The economic climate used to be much more favourable. One reason the so-called ultra-low-cost carriers don't last is that they aren't able to operate in the economic climate of Canada's marketplace. The costs are simply too high. That's one of the issues facing the industry.

la communauté des transporteurs aériens. Les transporteurs aériens ont le pouvoir de dire : « Mettez ce projet sur la glace; nous n'en avons pas besoin pour le moment. » Toutefois, cela ne s'est produit qu'une ou deux fois au cours des 25 années depuis que les aéroports sont devenus des entreprises.

Il s'agit d'un secteur d'activité complexe qui exige beaucoup d'investissements. Certains aéroports ont la capacité de croître. Donc, je crois que nos aéroports se sont bien débrouillés pour satisfaire leurs divers intervenants — les transporteurs aériens et voyageurs, mais aussi, les communautés qu'ils servent.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Je vais vous parler du transport régional. On parle d'une charte des voyageurs qui doit prévoir, à mon avis, des services accessibles et un prix abordable. Les services régionaux à travers le Canada, surtout au Québec et dans les Maritimes, se sont constamment dégradés depuis des années. Lorsqu'un compétiteur faisait son apparition pour offrir un service de base, s'il y avait déjà un grand transporteur, celui-ci baissait les prix pour faire concurrence au petit transporteur.

Le gouvernement du Québec mène une réflexion très importante, en ce moment, parce qu'il n'y a plus de transport sur la Côte-Nord à certains endroits, notamment aux Îles-de-la-Madeleine. Ce sont des régions qui sont isolées, et je trouve que les transporteurs aériens ne font pas leur devoir civil en mettant en œuvre des moyens pour servir ces populations. Elles sont dépendantes des transporteurs aériens. La seule façon de sortir de ces régions, c'est par avion. Êtes-vous sensible à cela? Y a-t-il un plan d'action pour veiller à ce que les citoyens de ces régions n'aient pas à payer le prix pour l'aller-retour de Sept-Îles à Montréal? Cela coûte le même prix qu'un voyage à Cuba. On est en 2018. On devrait avoir les moyens d'offrir des services acceptables à ces populations.

**M. Bergamini :** C'est une question qui est très d'actualité. Encore une fois, ce sont les compagnies aériennes qui décident du niveau de desserte des lignes, et ainsi de suite. Je ne vais pas aborder cette question, sauf pour dire que notre membre WestJet augmente ses services au Québec.

J'aimerais revenir à la question qu'on a abordée tantôt. Il y a un contexte démographique et géographique qui est important en ce qui concerne la densité de la population, si on sort du corridor Québec-Windsor. Cela a un impact sur les coûts des transporteurs aériens et les coûts de tous les transporteurs de passagers. Le gouvernement du Canada devrait entreprendre un exercice, dans le cadre de cette deuxième phase, qui permettrait d'éliminer ou de réduire les coûts pour les transporteurs — auparavant, on évoluait dans un contexte économique beaucoup plus favorable —, et qui encouragerait l'arrivée d'autres compétiteurs. L'une des raisons pour lesquelles les soi-disant *« ultra-low-cost carriers »* ne durent pas, c'est parce qu'ils ne peuvent pas fonctionner dans le contexte économique canadien.

Earlier I said that policies were made in silos. Yesterday's budget contained a veiled reference, on page 316, to subsidies for VIA Rail to purchase new rolling stock. Further subsidizing rail transportation in that corridor will really cause trouble in the regions and create competition with the airlines, which will have to lower their prices. Where are the costs going up in the current system? In the regions. That is totally inconsistent with the air transportation policies being developed at the national level. That's the biggest challenge we have to deal with. I hope it's an issue the committee will focus on. Thank you.

[*English*]

**The Chair:** Thank you to the witnesses for participating tonight.

I'd now like to welcome Ian Jack, Managing Director, Communications and Government Relations, Public Affairs, Canadian Automobile Association; John Lawford, Executive Director and General Counsel, Public Interest Advocacy Centre; Jacob Charbonneau, Co-founder and Chief Executive Officer, Flight Claim Canada; and Richard Vanderlubbe, Chair, Canada Transportation Act Review Committee, Association of Canadian Travel Agencies.

Thank you for coming, gentlemen.

**Ian Jack, Managing Director, Communications and Government Relations, Public Affairs, Canadian Automobile Association:** Thank you, honourable senators, for the invitation to join you tonight to comment on Bill C-49, specifically as it relates to air passenger rights.

I'll begin my remarks by providing some background on why the CAA has been pleased to be a leading voice in the air passenger rights discussion.

[*Translation*]

CAA was founded in 1913 as a non-profit advocacy organization to represent the interests of motorists, but the world has evolved since then and so has CAA. Today, we have more than six million members from coast to coast, and the services we offer them extend well beyond emergency roadside assistance.

[*English*]

In fact CAA, through our store network and online, is one of Canada's largest leisure travel agencies with over 150 retail locations from coast to coast. But we also remain a non-profit,

Les coûts sont tout simplement trop élevés. C'est l'une des réalités auxquelles nous sommes confrontés.

J'ai parlé tantôt des politiques qui se font en silos. Hier, dans le budget, à la page 318, il y avait une référence cachée à des subventions destinées à VIA Rail pour l'achat de matériel roulant. Si on veut vraiment causer des ennuis dans les régions, on n'a qu'à subventionner encore davantage le transport ferroviaire dans ce corridor, et créer une compétition avec les compagnies aériennes, qui devront baisser leurs prix. Dans le système actuel, où est-ce que les coûts augmentent? C'est dans les régions. Alors, il y a une incohérence totale au chapitre du développement des politiques de transport aérien au pays. Voilà le plus grand défi que nous devons relever. J'espère que ce comité s'attardera sur cette question. Merci.

[*Traduction*]

**Le président :** Merci aux témoins d'avoir accepté notre invitation.

J'aimerais maintenant accueillir Ian Jack, directeur principal, Communications et Relations gouvernementales, Affaires publiques, Association canadienne des automobilistes, John Lawford, directeur général et conseiller juridique général, Centre pour la défense de l'intérêt public, Jacob Charbonneau, cofondateur et président-directeur général, Vol En Retard Canada, et Richard Vanderlubbe, président, Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada, Association canadienne des agences de voyages.

Messieurs, merci de vous être joints à nous.

**Ian Jack, directeur général, Communications et Relations gouvernementales, Affaires publiques, Association canadienne des automobilistes :** Merci, honorables sénateurs, de m'avoir invité à comparaître aujourd'hui pour formuler des observations sur le projet de loi C-49, et plus particulièrement sur les droits des voyageurs aériens.

Je vais commencer mon exposé par une brève présentation sur la CAA et ce qui l'a poussée à jouer un rôle de premier plan dans le débat sur les droits des voyageurs aériens.

[*Français*]

La CAA a été fondée en 1913 en tant qu'organisme sans but lucratif représentant les intérêts des automobilistes. Le monde a bien changé depuis, et notre association aussi. Nous rassemblons aujourd'hui plus de 6 millions de membres d'un océan à l'autre, avec des services qui dépassent largement la seule assistance routière.

[*Traduction*]

En fait, grâce à ses services en ligne et à son réseau comptant plus de 150 points de service, la CAA est devenue l'un des plus grands exploitants d'agences de voyages d'agrément au Canada.

member-driven organization that is at its heart an advocate for the Canadian traveller.

Our travel agents work with air passengers every day. We understand the business. This allows us to take a strong, informed position in favour of air passenger rights, while at the same time recognizing that the consumer interest is best served by a healthy and competitive industry.

Honourable senators, the passenger protection regime in Canada has been untouched for many years, leading to a widening discrepancy between how U.S. and European air travellers are treated on one side and Canadians on the other.

It is time that we do better when it comes to protecting Canadian air travellers, and we view this legislation as a welcome step in this direction.

[*Translation*]

The public is very supportive. CAA polling has found that an overwhelming 91 per cent of Canadians agree it is time Canada has its own national air passenger charter.

[*English*]

Bill C-49 contains many of the improvements that we have been calling for over the past several years. Of course, many of the things that consumers care about most will only be determined through the regulation-writing process that would follow passage of Bill C-49. For example, the definitions of passenger treatment in specific situations and the levels of compensation for specific infractions will need to be set out clearly, as will the definition of what constitutes a mechanical defect, for example, within the control of an air carrier.

Honourable senators, a well-intentioned bill will end up having no positive impact for Canadians if the end result is minuscule compensation available in exceptionally narrow circumstances and not easily accessible to members of the general public. We must all work to ensure that that does not happen.

[*Translation*]

CAA recognizes that one of the most critical elements of an air passenger regime will be ensuring that travellers know their rights. The regime put in place to protect travellers must be clear, transparent, fair and consistent. Furthermore, the process for passengers to claim their rights with the airlines must be simple and proactive in nature. When compensation is due, respecting travellers rights should be the airlines' default approach.

Restant au demeurant une organisation sans but lucratif, la CAA travaille d'abord et avant tout dans l'intérêt de ses membres et des voyageurs canadiens.

Nos agents interagissent chaque jour avec des voyageurs aériens. Nous comprenons donc ce marché, ce qui nous permet en toute connaissance de cause de prendre clairement position en faveur des droits des voyageurs aériens, tout en reconnaissant que les intérêts des consommateurs sont mieux servis lorsque les transporteurs se livrent à une saine concurrence.

Honorables sénateurs, si le régime de protection des voyageurs aériens a progressé ces dernières années aux États-Unis et en Europe, on ne peut en dire autant du Canada. Résultat : le traitement réservé aux voyageurs canadiens accuse maintenant un sérieux retard.

Le moment est venu pour nous de retrousser nos manches et de mieux protéger les voyageurs aériens de notre pays, et l'actuel projet de loi nous semble être un pas dans la bonne direction.

[*Français*]

De plus, il est très attendu de la population. Un sondage mené par la CAA a révélé que 91 p. 100 des Canadiens trouvent qu'il est grand temps que le Canada ait sa propre charte des voyageurs aériens.

[*Traduction*]

Le projet de loi C-49 vient régler plusieurs points sur lesquels nous avons milité ces dernières années. Bien entendu, de nombreux éléments qui importent aux consommateurs ne seront traités en détail que lors du processus d'élaboration des règlements qui suivra l'adoption du projet de loi. Par exemple, la définition du traitement dont bénéficieront les passagers dans des situations précises et les niveaux de compensation pour différentes infractions devront être écrits noir sur blanc, tout comme la définition de ce qui constitue une défaillance mécanique relevant du transporteur, par exemple.

Honorables sénateurs, même avec les meilleures intentions du monde, un projet de loi qui n'aboutirait que sur des compensations dérisoires, accordées seulement dans des circonstances exceptionnelles ou difficilement accessibles à tous, n'aura aucun effet positif sur les Canadiens. Nous devons tous veiller à ce que cette situation ne se produise pas.

[*Français*]

Il est primordial que les voyageurs aériens connaissent leurs droits. Le régime de protection devra donc être clair, transparent, équitable et conséquent. En outre, le processus de réclamation auprès des compagnies aériennes devra être simple, voire s'activer de lui-même dès que requis, car lorsqu'il y a lieu de dédommager le client, le respect des droits des voyageurs devra d'emblée être l'approche privilégiée par les compagnies aériennes.

[*English*]

CAA has been pleased to see that both Minister Garneau and CTA Chair and CEO Scott Streiner agree that the air passenger rights regime will be designed as a proactive one where airlines are expected to compensate consumers when compensation is due. Consumers should only have to turn to the CTA for redress as a last resort if airlines fail. An added benefit of such a system is that the CTA should be able to focus on more complex complaints and to perform proactive compliance audits to ensure consumers' rights are being observed.

Indeed, a recent report by the EU consumer association found that only 25 per cent of EU flyers are getting the compensation they are due for lengthy delays because airlines are not required to proactively provide it. This is the nightmare scenario for all of us who have worked hard to get to this point.

Lastly, one further area I want to touch on is the importance of airline performance reporting with respect to the key metrics in the passenger protection regime. In the United States, these statistics are published month by month. This information does not just allow consumers and stakeholders to monitor performance, although of course it does; it also causes airlines to compete against each other in these areas to not have the worst record. This translates into better service and treatment for travellers. The data collected should track the legislation and must be disclosed publicly and in a timely manner. Sunshine is, after all, the best disinfectant.

[*Translation*]

CAA supports the provisions of Bill C-49 related to air passenger rights. We will be participating in the regulation-making process to make sure the consumer interest continues to be heard loud and clear. In order for Canadians to judge the new system a success, we must get this right.

[*English*]

The average middle-class passenger in this country who also happens to be our customer at CAA does not typically have the protections that come with premium status or full-fare tickets. This legislation, if the accompanying regulations get it right, will help these passengers most of all.

We urge this committee to stay engaged even beyond these hearings to make sure that the eventual system is one that works well for all Canadian air passengers.

[*Traduction*]

La CAA a été ravie d'entendre le ministre Garneau et le président et premier dirigeant de l'OTC, Scott Streiner, affirmer que le régime de protection des voyageurs sera proactif et conçu de façon à ce que les compagnies aériennes aient à dédommager les consommateurs quand une compensation est due. Les consommateurs ne devraient solliciter l'OTC qu'en dernier recours, en cas de manquement de la part de la compagnie aérienne. Un autre avantage d'un tel système serait que l'OTC pourrait alors se concentrer sur les plaintes plus complexes et s'adonner plus activement à des vérifications de conformité pour s'assurer que les droits des consommateurs sont bel et bien respectés.

En effet, un rapport récent du Bureau européen des unions des consommateurs a révélé que seulement 25 p. 100 des voyageurs aériens en Europe obtiennent l'indemnisation prévue à la suite d'un retard indu, les compagnies aériennes n'étant pas tenues de la verser automatiquement. C'est le pire scénario possible, compte tenu de tous les efforts que nous avons tous déployés jusqu'à maintenant pour en arriver là.

Pour terminer, j'aimerais évoquer combien les rapports sur le rendement des compagnies aériennes, qui mesurent les paramètres du régime de protection des voyageurs, sont névralgiques. Aux États-Unis, ces statistiques sont publiées chaque mois. Cela permet bien sûr aux consommateurs et aux autres intervenants d'évaluer la performance des compagnies, mais celles-ci sont aussi encouragées à se faire concurrence pour ne pas avoir le pire dossier, ce qui se traduit par une amélioration des services aux voyageurs et de la façon dont ils sont traités. Les données recueillies devraient reprendre les exigences des mesures législatives et être rendues publiques dans les meilleurs délais. Cette transparence encouragera la droiture.

[*Français*]

La CAA appuie les dispositions du projet de loi C-49 relatives aux droits des passagers aériens. Nous participerons au processus réglementaire pour nous assurer que les intérêts des consommateurs demeurent au centre du travail effectué. Il s'agit d'un prérequis pour que le nouveau système soit une réussite aux yeux des Canadiens.

[*Traduction*]

Le voyageur moyen du Canada, qui correspond aussi au client type de la CAA, ne jouit généralement pas des protections qui accompagnent les billets des catégories supérieures. Ces mesures législatives aideront surtout ces passagers, si la réglementation connexe est bien faite.

Nous exhortons le comité à demeurer attentif, au-delà des présentes audiences, afin de s'assurer que le nouveau régime est efficace et profitable pour tous les voyageurs canadiens.

[*Translation*]

Thank you for your attention, and I look forward to your questions.

[*English*]

Thank you, and I look forward to your questions.

**John Lawford, Executive Director and General Counsel, Public Interest Advocacy Centre:** Thank you, Mr. Chair and senators. The Public Interest Advocacy Centre is a national non-profit organization and registered charity. We provide legal and research services on behalf of consumers, in particular vulnerable consumers in the provision of important public services such as airlines.

PIAC has been active on consumer airline travel since the late 1980s and through the Air Canada-Canadian Airlines merger in 1999-2000, through the initial iteration of the air transport commissioner of complaints and its eventual demise, and now through this lead-up to the first serious airline consumer protection effort, Bill C-49.

Our message today is simple: We support Bill C-49 as written. It will vastly improve airline travel for average Canadians and will likely provide acceptable levels of redress for consumers that are mistreated by airlines.

How will Bill C-49 achieve these goals? First, it will provide consistent, clear baseline consumer protections, including minimum standards of treatment and minimum compensation for two of the most common airline travel complaints: delayed and cancelled flights, and denial of boarding. Different scales of treatment and compensation will likely be provided in the forthcoming regulations, depending on whether the cause of these problems is within the control of the airline or for safety or other reasons such as weather. We anticipate the rules arrived at will be fair to consumers and to airlines and that they will promote good airline practices.

Second, airlines will have to pay consistent minimum compensation for lost or damaged baggage, a stubborn air travel failure. Tarmac delays, yet another consumer nightmare, will be consistently treated so that passengers can get information and help and hopefully a clear right to return to the terminal and disembark after a reasonable, humane time.

[*Français*]

Je vous remercie de l'attention que vous m'avez accordée et je reste à votre disposition pour répondre à toute question.

[*Traduction*]

Merci. Je serai ravi de répondre à vos questions.

**John Lawford, directeur général et conseiller juridique général, Centre pour la défense de l'intérêt public :** Merci, monsieur le président, mesdames et messieurs les sénateurs. Le Centre pour la défense de l'intérêt public est un organisme national sans but lucratif et un organisme de bienfaisance enregistré. Nous fournissons des services juridiques et des services de recherche au nom des consommateurs, en particulier les consommateurs vulnérables, concernant l'offre de services publics importants comme les services de transport aérien.

Le CDIP est actif en matière de transport aérien des consommateurs depuis la fin des années 1980 et a été très présent pendant la fusion d'Air Canada et de Canadian Airlines, en 1999-2000, ainsi qu'à l'époque où le poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé puis éliminé, et maintenant, pendant toute la période qui a mené au premier effort sérieux visant la protection des clients des compagnies aériennes, le projet de loi C-49.

Notre message aujourd'hui est simple : nous appuyons le projet de loi C-49 tel qu'il a été libellé. Il va énormément améliorer les voyages en avion du Canadien moyen et va vraisemblablement mener à des niveaux de recours acceptables pour les consommateurs qui ne sont pas bien traités par les compagnies aériennes.

Comment le projet de loi C-49 va-t-il atteindre ces objectifs? Premièrement, il va comporter pour les consommateurs des mesures de protection de base uniformes et claires, y compris des normes minimales à respecter quant au traitement des passagers et des indemnités minimales pour deux des plaintes les plus courantes concernant les voyages en avion : les vols annulés ou retardés, et les refus d'embarquement. Les mesures réglementaires qui seront prises en vertu de la loi vont vraisemblablement énoncer différentes échelles de traitement et d'indemnisation, selon que le transporteur aérien exerçait un contrôle sur la cause des problèmes ou non, ou qu'il s'agissait de questions de sécurité ou d'autres raisons comme les conditions météorologiques. Nous nous attendons à ce que les règles soient justes pour les consommateurs et pour les compagnies aériennes, et favorisent de bonnes pratiques chez les compagnies aériennes.

Deuxièmement, les compagnies aériennes devront verser des indemnités minimales uniformes pour les bagages endommagés, problème tenace des voyages en avion. Les retards sur l'aire de trafic, autre cauchemar pour le consommateur, seront traités de façon uniforme de sorte que les passagers puissent recevoir des renseignements et obtenir, nous l'espérons, un droit clair de

Third — and notice my underlining the word "consistent" — Bill C-49 will override the Byzantine tariffs now filed by airlines, which are all different and which no average consumer has any hope of ever finding, let alone using to achieve resolution of his or her complaint. Present tariffs are so complex that for-profit entities seized a business opportunity for consumers that simply should not exist.

Having consistent, simpler rules under Bill C-49's structure will empower consumers who are not treated to this standard to seek redress through effective dispute resolution that is consumer self-directed.

As you've heard, other countries have better air travel protection regimes than Canada. Europe has extensive passenger protections, including set compensation for delayed and cancelled flights, and the U.S. has serious fines for tarmac delays. There's no reason for Canadians not to enjoy world-standard consumer protection in the essential service of air travel. It's well overdue.

I must admit our bias in this debate. PIAC drafted a report to the Emerson committee on the lack of consumer protections in air travel in the Canadian transportation review. What is in Bill C-49 is very close to what we recommended and is reflected in the Emerson report.

To see that work thrown aside, should this committee or another so recommend, would be a rejection of years of work on behalf of consumers in an industry that has proved itself to be allergic to treating its own customers with dignity.

The lack of consumer protection in air travel presently looks a lot like telecommunications and banking industries did prior to the creation of their ombudsman services, namely, the Commission for Complaints for Telecom-television Services and the Ombudsman for Banking Services and Investments respectively.

Why should airlines not be similarly regulated to other major consumer essential services? We can tell you that a bill of rights or consumer code, or what have you, coupled with an ombudsman, such as the CTA, to hear complaints are effective and are the standard in federally regulated industries now.

retourner dans le terminal et de descendre d'avion sans dépasser une période raisonnable et humainement acceptable.

Troisièmement — et je souligne l'importance de l'uniformité —, le projet de loi C-49 va primer sur les actuels tarifs byzantins des compagnies aériennes, tous différents et impossibles à trouver pour le consommateur moyen, malgré tous les efforts, et encore plus impossibles à utiliser pour le règlement de sa plainte. Les tarifs actuels sont si complexes que des entités à but lucratif y ont vu une occasion d'affaires qui ne devrait tout simplement pas exister.

Des règles uniformes et simplifiées en vertu de la structure du projet de loi C-49 vont donner aux consommateurs qui ne sont pas traités conformément à ces normes le pouvoir d'obtenir réparation grâce à un processus de résolution des différends efficace géré par le consommateur.

Comme vous l'avez entendu, d'autres pays ont de meilleurs régimes de protection des personnes qui voyagent par avion que le Canada. L'Europe a des mesures très poussées de protection des passagers, y compris une indemnité fixe pour les vols retardés ou annulés, et les États-Unis ont de lourdes amendes en cas de retards sur l'aire de trafic. Rien ne justifie que les Canadiens ne puissent pas profiter de mesures de protection de classe mondiale pour le service essentiel que constitue le transport aérien. Il est grand temps.

Je dois admettre notre parti pris dans ce débat. Le CDIP a rédigé un rapport à l'intention du comité Emerson au sujet de l'absence de mesures de protection des consommateurs qui utilisent les services de transport aérien, dans le cadre de l'Examen de la Loi sur les transports au Canada. Ce que le projet de loi C-49 contient se rapproche beaucoup de ce que nous avons recommandé et de ce qui se trouve dans le rapport Emerson.

Si ce comité ou un autre comité recommandait le rejet de ce travail, ce serait le rejet d'années de travail au nom des consommateurs, dans une industrie qui s'est révélée allergique à l'idée de traiter ses propres clients avec dignité.

L'absence de mesures de protection des consommateurs concernant les voyages par avion est en ce moment très semblable à ce que le secteur des télécommunications et le secteur bancaire faisaient avant la création des services d'ombudsman les concernant respectivement, soit la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision et l'ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Pourquoi les compagnies aériennes ne seraient-elles pas réglementées d'une façon semblable aux autres grands services essentiels pour les consommateurs? Nous pouvons vous affirmer qu'une charte des droits, un code de protection des consommateurs ou quelque chose de ce genre, conjuguée à l'existence d'un ombudsman comme l'OTC qui est là pour entendre les plaintes, est un moyen efficace et que c'est

All Bill C-49 does, therefore, is to give air travel consumers baseline standards of treatment and redress. Airlines would prefer not to have such clear and effective rules, but they have been proving themselves unable to operate humanely without such rules. Consumers deserve what Bill C-49 will bring.

Thank you very much for allowing us to appear and we look forward to your questions.

**The Chair:** Mr. Charbonneau.

[*Translation*]

**Jacob Charbonneau, Co-founder and Chief Executive Officer, Flight Claim Canada:** Hello. My name is Jacob Charbonneau. I am the Co-founder and CEO of Flight Claim Canada. We are proud and honoured to have been invited to testify before the Senate committee regarding Bill C-49. The new legislation and regulations resulting from this bill must contain clear and unambiguous provisions to limit differences of interpretation resulting from grey areas. This new legislation will make it easier for passengers to assert their individual rights and will help restore traveller confidence.

We have taken into account current trends and international best practices, and today we are proposing three amendments to Bill C-49 that will position Canada as a leader in traveller protection.

The first proposed amendment concerns tarmac delays. The current version of the bill is a matter of:

> ....respecting the carrier's obligations in the case of tarmac delays over three hours...

We propose replacing "over three hours" with "over 90 minutes." Our suggestion is consistent with the current tariff conditions for airlines in Canada. We believe that the current wording, "over three hours," is a step in the wrong direction since tariff conditions already give passengers the option to deplane after 90 minutes. Passengers would be less protected under the new legislation.

The second proposed amendment concerns minimum compensation. The current version of the bill concerns minimum standards to be respected. We propose clarifying the application details when a passenger arrives at the final destination more than two hours late in the case of all domestic flights, or more

maintenant la norme dans les industries sous réglementation fédérale.

Tout simplement, le projet de loi C-49 donne aux utilisateurs du transport aérien des normes de base concernant le traitement et les recours. Les compagnies aériennes aimeraient mieux ne pas être soumises à des règles aussi claires et efficaces, mais elles se sont révélées incapables de traiter les clients humainement sans de telles règles. Les consommateurs méritent ce que le projet de loi C-49 va leur apporter.

Nous vous remercions beaucoup de nous avoir permis de comparaître, et nous sommes impatients de répondre à vos questions.

**Le président :** Monsieur Charbonneau.

[*Français*]

**Jacob Charbonneau, cofondateur et président-directeur général, Vol En Retard Canada :** Bonjour. Je me présente, Jacob Charbonneau, cofondateur et PDG de Vol En Retard Canada. Nous sommes fiers et honorés d'avoir été invités à témoigner devant un comité sénatorial dans le cadre du projet de loi C-49. La nouvelle loi et les règlements découlant de ce projet de loi doivent contenir des dispositions claires et sans équivoque afin de limiter les divergences d'interprétation, étant donnée l'existence de zones grises. Cette nouvelle loi facilitera la tâche aux passagers désirant faire valoir leurs droits individuels et permettra de regagner la confiance des voyageurs.

Nous avons tenu compte des tendances actuelles et des meilleures pratiques internationales, et nous vous présentons aujourd'hui 3 amendements parmi les 15 énoncés dans notre mémoire. Ils ont pour but de placer le Canada à l'avant-garde en matière de protection des voyageurs.

Le premier amendement proposé concerne les attentes sur l'aire de trafic. Dans la version actuelle du projet de loi, il est question de :

> [...] régir les obligations du transporteur en cas de retard de plus de trois heures sur l'aire de trafic [...]

On propose de remplacer « plus de trois heures » par « plus de 90 minutes ». Notre suggestion est conforme au tarif actuellement en vigueur des compagnies de transport aérien au Canada. Nous sommes d'avis que la formulation actuelle, « plus de trois heures », est un pas dans la mauvaise direction, puisque les conditions tarifaires offrent déjà l'option au passager de descendre après 90 minutes. Les passagers seraient donc moins bien protégés avec la nouvelle loi.

Le deuxième amendement proposé concerne les indemnités minimales. Dans la version actuelle du projet de loi, on traite des normes minimales à respecter. On propose d'ajouter des détails sur les conditions d'application lorsqu'un passager arrive à sa destination finale avec plus de deux heures de retard pour tous

than three hours in the case of all international flights due to a delay, cancellation or denied boarding. We strongly believe that the minimum standards to be respected should not be delegated to a third party, like the Canadian Transportation Agency. They should be incorporated into the bill and approved by the elected representatives of the population.

The third amendment concerns mechanical malfunctions. In the current wording, the bill talks about the minimum standards of treatment of passengers that the carrier is required to meet when the delay, cancellation or denial of boarding is within the carrier's control, but is required for safety purposes, including in situations of mechanical malfunctions. We propose replacing the words "for safety purposes, including in situations of mechanical malfunctions" with "in extraordinary circumstances." The air carrier is exempted from paying the compensation referred to if it can prove that the cancellation or delay is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken and these circumstances are not inherent in the normal exercise of the activity of the carrier.

On this matter, the Court of Justice of the European Union has ruled numerous times on the meaning of "extraordinary circumstances" under the European regulation. For example, for a mechanical breakdown, the court ruled that, and I quote:

> ....since the functioning of aircraft inevitably gives rise to technical problems, air carriers are confronted as a matter of course in the exercise of their activity with such problems. In that connection, technical problems which come to light during maintenance of aircraft or on account of failure to carry out such maintenance cannot constitute, in themselves, "extraordinary circumstances"...

This is because the technical problems are not inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier.

In conclusion, we firmly believe that the government should adopt legislation that is as generous and transparent as that existing at the international level. More than anything, the law should be humane, protective and should facilitate access to compensation. A clear and unambiguous law that reduces the grey areas as much as possible and leaves little room for interpretation. This legislation is needed to restore travellers' confidence in air carriers. These measures make it possible to follow best international practices and trends in consumer protection. They will position Canada as a leader in the protection of air passengers.

Thank you for your attention. I will be pleased to answer any questions you may have.

les vols internes, ou trois heures pour tous les vols internationaux, à la suite d'un retard, d'une annulation ou d'un refus d'embarquement. Nous croyons fermement que les modalités minimales à respecter ne devraient pas être déléguées à une agence tierce, comme l'Office des transports du Canada. Elles devraient être incorporées au projet de loi et être approuvées par les représentants de la population.

Le troisième amendement concerne les défaillances mécaniques. Dans sa version actuelle, le projet de loi parle des normes minimales à respecter pour le transporteur lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable, mais nécessaire par souci de sécurité, notamment en cas de défaillance mécanique. Nous proposons de remplacer les mots « par souci de sécurité, notamment en cas de défaillance mécanique » par l'expression « à la suite d'une circonstance extraordinaire ». Le transporteur n'est pas tenu de verser l'indemnité prévue s'il est en mesure de prouver que le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement est dû à des circonstances extraordinaires, qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, et qui ne sont pas inhérentes à l'activité du transporteur.

À ce sujet, la Cour de justice de l'Union européenne s'est prononcée à maintes reprises sur l'interprétation des termes « circonstances extraordinaires » au sens du règlement européen. Elle a tranché que, pour les bris mécaniques, et je cite :

> [...] le fonctionnement des aéronefs faisant inéluctablement apparaître des problèmes techniques, les transporteurs aériens sont, de manière ordinaire, confrontés, dans le cadre de leur activité, à de tels problèmes. À cet égard, des problèmes techniques révélés lors de l'entretien des aéronefs ou en raison du défaut d'un tel entretien ne sauraient constituer, en tant que tels, des « circonstances extraordinaires » [...]

Et ce, puisque les problèmes techniques sont inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien.

En conclusion, nous croyons fermement que le gouvernement se doit d'adopter une loi qui soit aussi généreuse et transparente que ce que nous voyons à l'échelle internationale. Il faut surtout une loi qui soit humaine, qui protège et facilite l'accès à la compensation, une loi claire, sans équivoque, qui réduise au maximum les zones grises et qui laisse peu de place à l'interprétation. Cette loi est plus que nécessaire pour ramener la confiance des voyageurs envers les transporteurs aériens. Ces mesures permettront de suivre les meilleures pratiques internationales et les tendances en matière de protection des consommateurs. Elles permettront au Canada d'être à l'avant-garde au chapitre de la protection des passagers aériens.

Merci de votre attention. C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions.

[*English*]

**Richard Vanderlubbe, Chair, Canada Transportation Act Review Committee, Association of Canadian Travel Agencies:** Thank you to the committee for having me here.

The Association of Canadian Travel Agencies is an association of 1,200 voluntary members of travel agencies that employ 12,000 travel agents. Travel agencies sell almost 40 per cent of airline tickets in Canada. We have a front-line perspective of some of the challenges that Canadians face in air travel in dealing with customers closely, but we also have an understanding of the limitations that the airlines can have.

Overall, we're supportive of Bill C-49, specifically around a carrier's obligation towards passengers and the competition within the airline industry, with a few tweaks. We believe it closes a gap for Canadian travellers and passenger bills of rights in the U.S. and Europe already in existence.

We think it's important that Canadian regulations do not conflict with other jurisdictions or create barriers for Canadians to make a claim, or that airlines end up dealing with the same claim or compensating in multiple jurisdictions. There is definitely an imbalance in power between airlines and individual consumers that we think is an appropriate role for government regulation.

Canadians will all pay a little more on each ticket because of this legislation, as it imposes costs on airlines and it's really how Canadians want to be treated when things don't go as expected.

We also agree to leave as many of the specifics in the regulations so that we can stay current with the market reality, which changes in travel very quickly. Specifically, there are things that are hard-wired into the legislation, like the age of children for seating with families, number of delays on the tarmac, or even a specific call-out for musical instruments, which we found a little strange. Maybe it should be related more to sensitive baggage or held under the baggage conditions that may be better in the regulations. However, we have a concern that the legislation does not define what is within the carrier's control and to what extent a mechanical or security problem is within the carrier's control or not. We do not want to see passenger safety compromised because of pressure to avoid costs and penalties associated with a delay.

[*Traduction*]

**Richard Vanderlubbe, président, Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada, Association canadienne des agences de voyages :** Je remercie le comité de m'accueillir.

L'Association canadienne des agences de voyages, l'ACTA, réunit 1 200 membres volontaires d'agences de voyages qui emploient 12 000 agents de voyages. Les agences de voyages vendent près de 40 p. 100 des billets d'avion au Canada. Cela nous donne une perspective de première ligne des défis auxquels les Canadiens qui voyagent par avion font face, parce que nous traitons de près avec eux, mais cela nous permet aussi de comprendre les limites des compagnies aériennes.

Dans l'ensemble, nous sommes favorables au projet de loi C-49, plus précisément en ce qui concerne les obligations du transporteur envers les passagers et la concurrence au sein de l'industrie, mais il faudrait quelques ajustements. Nous croyons que le projet de loi comble une lacune pour les voyageurs canadiens, compte tenu des chartes des droits des passagers qui existent déjà aux États-Unis et en Europe.

Nous trouvons qu'il est important que les mesures réglementaires canadiennes n'entrent pas en conflit avec ce qu'il y a dans d'autres pays, qu'elles ne créent pas d'obstacles pour les Canadiens qui veulent faire une plainte, ou qu'une compagnie aérienne ne se retrouve pas à traiter plusieurs fois ou à indemniser plusieurs fois une même plainte dans des pays différents. Il y a manifestement un déséquilibre entre le pouvoir des compagnies aériennes et celui des consommateurs, et nous trouvons qu'il convient effectivement que le gouvernement prenne des règlements à cet égard.

Les Canadiens vont tous payer chaque billet un peu plus cher en raison de ce projet de loi, car il impose des coûts aux compagnies aériennes, et cela montre vraiment comment les Canadiens veulent être traités quand les choses ne se passent pas comme prévu.

Nous convenons aussi qu'il faut autant que possible laisser les détails aux mesures réglementaires afin qu'elles puissent suivre les réalités du marché du voyage, car ce marché évolue très rapidement. Plus précisément, il y a des éléments qui se trouvent directement dans la loi, comme l'âge des enfants qui ne doivent pas être séparés de leur famille, le nombre de retards sur l'aire de trafic, et même une mention particulière des instruments de musique, ce que nous avons trouvé un peu étrange. Cela pourrait plutôt être lié aux bagages délicats ou relever des modalités relatives aux bagages qu'il vaudrait mieux prévoir dans la réglementation. Cependant, nous trouvons préoccupant que les mesures législatives ne définissent pas ce qui relève du contrôle du transporteur et la mesure dans laquelle un problème mécanique ou un problème de sécurité relève ou non du contrôle du transporteur. Nous ne voulons pas que la sécurité des passagers soit compromise à cause de la pression que subirait le transporteur pour éviter les coûts et les pénalités liés à un retard.

Many things can cause delays, as the other witnesses have talked about: slowdowns in security, slowdowns with customs, U.S. immigration, air traffic control, including where the aircraft is originating from in other jurisdictions; gate readiness, de-icing. It goes on. While we agree the detail should be in the regulations, this will be a sensitive definition, and it will either saddle airlines with penalties better applied to another offending organization or leave Canadians with uncompensated losses that are not caused by the airlines.

We also think that downgrading seats should be added to the denial of boarding section where compensation should be regulated. Downgrading is when a premium seat — either business class, premium economy or any upgrade in the seat — is purchased but is lost due to aircraft configuration change resulting either from a cancellation or a change of aircraft.

In terms of competition, no matter where the shareholders live, we believe competition in air travel is a good thing, so long as it's fair and sustained competition. Canadians have suffered financially and have been inconvenienced by the failure of many upstart airlines. Their success rate is very low. This is often due to undercapitalization or sometimes even predatory response from existing players.

Airlines take consumer monies in advance of the service, and there is no regulation of airline financials in Bill C-49 or even, at the very least, the advance purchase funds that are given to them by consumers. We believe that the financial protection of the Canadian travelling public is entirely missing from Bill C-49 and is something the federal government and the provinces need to look at as a national strategy to close those gaps.

[*Translation*]

**Senator Cormier:** Thank you very much for your presentations. My questions will be for Mr. Charbonneau. However, I would like to make a comment about your remarks relating to musical instruments. I worked as a musician, in the music industry, for over 20 years. I travelled a lot using airlines. I do not have any statistics to this effect, but I cannot count the number of musical instruments that were destroyed by carriers. That is probably why this aspect also appears specifically in the bill.

Mr. Charbonneau, you spoke to us about three amendments tonight: tarmac delays, minimum compensation and mechanical malfunctions. In the report you submitted to us, you also raised some very relevant questions about the distribution and

Bien des choses peuvent causer des retards, comme d'autres témoins l'ont dit : les ralentissements à la sécurité, les ralentissements aux douanes, l'immigration américaine, le contrôle du trafic aérien et notamment le pays d'origine de l'avion, l'état de préparation aux points de contrôle, le dégivrage. La liste est longue. Nous admettons que les détails doivent se trouver dans la réglementation, mais cette définition sera de nature délicate, et il se pourrait que les compagnies aériennes se retrouvent avec des pénalités qui auraient dû être imposées à une autre organisation fautive, ou que des Canadiens subissent des pertes qui ne sont pas causées par les compagnies aériennes et qu'ils soient ainsi privés d'une indemnité.

Nous croyons aussi que le déclassement devrait être ajouté aux dispositions sur le refus d'embarquement prévoyant une indemnité. On parle de déclassement quand un voyageur a payé le prix d'un siège privilégié — que ce soit en classe affaires, en classe économique premium ou autre —, mais que ce siège n'existe plus parce que la configuration de l'avion a été changée, ce qui mène à une annulation ou à un changement d'appareil.

Pour ce qui est de la concurrence, peu importe où les parties prenantes vivent, nous croyons que la concurrence dans le transport aérien est une bonne chose, du moment qu'elle est juste et durable. Les Canadiens ont souffert financièrement et ont subi des inconvénients à cause de l'échec de nombreuses jeunes compagnies aériennes. Leur taux de succès est très faible. C'est souvent à cause de leur sous-capitalisation ou même des réactions prédatrices des joueurs déjà présents sur le marché.

Les compagnies aériennes prennent l'argent des consommateurs avant de leur fournir les services, et rien dans le projet de loi C-49 ne régit les finances des compagnies aériennes ni même les fonds qui leur sont versés à l'avance par les consommateurs pour leurs achats. Nous croyons que la protection financière des voyageurs canadiens fait totalement défaut dans le projet de loi C-49, et il faut que le gouvernement fédéral et les provinces envisagent cela dans le cadre d'une stratégie nationale qui permettrait de combler ces lacunes.

[*Français*]

**Le sénateur Cormier :** Merci beaucoup pour vos présentations. Mes questions s'adresseront plutôt à M. Charbonneau. J'aimerais toutefois faire un commentaire sur vos propos au sujet des instruments de musique. J'ai travaillé pendant plus de 20 ans, à titre de musicien, dans le domaine de la musique. J'ai beaucoup voyagé à l'aide de compagnies aériennes. Je n'ai pas de statistique à cet effet, mais je ne peux compter le nombre d'instruments de musique qui ont été détruits par des transporteurs. C'est probablement la raison pour laquelle cet aspect apparaît aussi spécifiquement dans le projet de loi.

Monsieur Charbonneau, vous nous avez parlé de trois amendements ce soir, soit l'attente sur le tarmac, l'indemnité minimale et la défaillance mécanique. Dans le rapport que vous nous avez soumis, vous avez également soulevé certaines

accessibility of information, based on the obligations of the companies to passengers. Could you tell us more about your concerns regarding access to information and what role the Canadian Transportation Agency, or another government body, could play in ensuring better access to this information?

**Mr. Charbonneau:** Thank you. That's an excellent question. In the many requests and complaints we receive, we see two difficulties with information. The first is the cost of events where passengers are given very little information about what is happening, why and what will happen, how they will be helped and delivered to their destination.

The second problem is related to the conditions in order to obtain compensation, based on the European model. Depending on the reasons, the flight will be eligible for compensation or not. People are often told anything. However, when written reasons are requested, the real reasons often come out. We have seen it often this winter, given the weather conditions. Verbally, we are always given weather conditions. However, when we get the hard evidence, we realize that sometimes it was a crew shortage.

This information is difficult for the client to obtain. Therefore, we propose that, as soon as the flight is delayed, cancelled or there is a denied boarding, passengers are given a written note explaining the reasons.

In the second part of your question, you asked what role the Canadian Transportation Agency could play. In this case, it could make sure the airlines follow the guidelines.

**Senator Cormier:** During our meeting with the previous panel of experts, Senator Boisvenu talked about regional transportation. I am from an official language minority community and region. My question is this: do you see the lack of official languages regulations as a potential barrier to access to information and passenger safety? In other words, is the linguistic question an issue for you with respect to access to information and passenger safety?

**Mr. Charbonneau:** At the moment, what we are seeing is that it is not a language-related issue, but an access to information issue.

[*English*]

**Senator Mercer:** I keep seeing talk about the passenger bill of rights and all of these rules and regulations. None of this stuff actually exists in the bill. It will come out in regulations later on.

questions très pertinentes sur la diffusion et l'accessibilité de l'information, en vertu des obligations des compagnies envers les passagers. Pourriez-vous nous en dire davantage sur vos inquiétudes quant à l'accès à l'information et nous éclairer quant au rôle que pourrait jouer l'Office des transports du Canada, ou un autre organe du gouvernement, pour assurer un meilleur accès à cette information?

**M. Charbonneau :** C'est une excellente question, merci. Dans le cadre des nombreuses demandes et plaintes que nous recevons, nous voyons deux difficultés pour ce qui est de l'information. La première concerne le coût des événements où les passagers sont très peu informés de ce qui arrive, des raisons et de ce qui va arriver, à savoir comment on va les aider et les ramener à destination.

Le deuxième problème est lié aux conditions afin d'obtenir une indemnisation, selon le modèle européen. Dépendamment des raisons, le vol sera admissible ou non à une compensation. Souvent, les gens se font dire n'importe quoi. Par contre, lorsqu'on demande des raisons écrites, on obtient bien souvent les vraies raisons. On l'a vu souvent cet hiver, étant donné les conditions météorologiques. Verbablement, on évoquait toujours les conditions météorologiques. Toutefois, lorsqu'on obtenait les preuves sur papier, on se rendait compte que, parfois, c'était un manque d'équipage qui était en cause.

Cette information est difficile à obtenir pour le client. Par conséquent, nous proposons, dès que le vol est en retard, annulé ou qu'il y a un refus d'embarquement, de remettre au passager une note écrite pour lui expliquer les raisons.

Dans le deuxième volet de votre question, vous demandiez quel rôle pourrait jouer l'Office des transports du Canada. Dans ce cas-ci, elle pourrait s'assurer que les lignes aériennes suivent les directives.

**Le sénateur Cormier :** Lors de notre rencontre avec le groupe d'experts précédent, le sénateur Boisvenu a parlé notamment du transport régional. Je suis issu d'une région et d'une communauté de langue officielle en situation minoritaire. Ma question est la suivante : voyez-vous le manque de règlements liés aux langues officielles comme un obstacle possible à l'accès à l'information et à la sécurité des passagers? En d'autres mots, est-ce que, pour vous, la question linguistique est un enjeu en ce qui a trait à l'accès à l'information et à la sécurité des passagers?

**M. Charbonneau :** À l'heure actuelle, ce que l'on constate, ce n'est pas un enjeu lié aux langues, mais bien un enjeu d'accès à l'information.

[*Traduction*]

**Le sénateur Mercer :** J'entends constamment parler d'une charte des droits des passagers et de toutes sortes de règles et de règlements. Il n'y a rien de tout cela dans le projet de loi. Cela va

So I have one question for everyone: Do you think it would be better if we weren't sitting here talking about something that's going to happen in the future but rather sitting here looking at the actual regulations the government is going to propose to go into the air travellers bill of rights? We're all suggesting what it might be and what it should be, but we're not looking at what it's going to be. We could then have an opportunity to have organizations such as yours and members of the public, the actual air travellers, saying this will work or this will not work.

It frustrates me that we're talking about something that doesn't exist. The regulations don't exist. They're not here in front of us and we don't know when they will be.

**Mr. Jack:** I share your frustration. This is a file that we've been working on for some years, and we'd love to have all the details in front of us right now. On the other hand, it does make sense to us that, as a colleague at the far end observed, the industry does change. We see before us a piece of legislation that contains many provisions and that is taking many months to make its way through Parliament. I wouldn't want to see us delayed years down the road when we want to shift something that's a $250-compensation to a $500-dollar compensation because it gets wrapped up in debates about other things and has to be amended through legislation.

There's a bit of a leap of faith here, but I think you're seeing that a number of groups will be keeping the pressure up on the government and on the agency to make sure that what is in the regulations represents what Canadians want to see. I think that there will be enough public attention on this issue as well so that if that does not happen, there will be a hue and cry. Indeed, in our own remarks, we encouraged you to call officials before you down the road and go through any questions you might have at that point.

**Mr. Lawford:** I think the bill does as much as it can to get you down that road. I understand from a legislator's point of view that it's uncomfortable to be in this position, but it does talk about having minimum standards and compensation for cancellations and denial of boarding. That's a huge step forward. I don't think anyone can write a regulation that doesn't provide some money or minimum standards, meaning that overnight stays are looked after, that sort of thing, for denial of boarding. I just don't believe that the Canadian Transportation Agency, which has committed to hearing the public on this in a very rapid manner, is going to produce nothing given the language in the bill. In other words, I think the bill is strong enough that you can have some comfort that the regulations will do what we're asking.

figurer dans les mesures réglementaires qui suivront. J'ai donc une question pour tout le monde. Pensez-vous qu'il serait mieux de ne pas être ici à parler de quelque chose qui va se faire à l'avenir et plutôt nous pencher sur la réglementation que le gouvernement va proposer comme élément de la charte des droits des voyageurs aériens? Nous parlons tous de ce que cela pourrait être et de ce que cela devrait être, mais nous ne regardons pas ce que ce sera. Nous pourrions alors avoir l'occasion de demander à des organisations comme les vôtres et à des membres du public — les gens qui voyagent effectivement par avion — de nous dire si cela va fonctionner ou pas.

Cela m'irrite, que nous parlions de quelque chose qui n'existe pas. Les mesures réglementaires n'existent pas. Nous n'en sommes pas saisis, et nous ne savons pas quand ce sera le cas.

**M. Jack :** Je ressens la même chose. C'est un dossier auquel nous travaillons depuis des années, et nous aimerions avoir tous les détails sous les yeux dès maintenant. Cependant, nous trouvons sensé — comme un collègue à l'autre bout l'a souligné — que l'industrie change effectivement. Nous avons sous les yeux un projet de loi qui contient de nombreuses dispositions et dont le cheminement au Parlement prend des mois et des mois. Je ne veux pas des années d'attente pour hausser une indemnité de 250 $ à 500 $ parce que les débats entourant la modification de la loi n'en finissent plus.

C'est un peu un saut dans l'inconnu, mais je pense que vous voyez que plusieurs groupes vont continuer d'exercer des pressions sur le gouvernement et sur l'office pour veiller à ce que la réglementation représente ce que les Canadiens veulent. Je crois que cet enjeu fera l'objet d'une assez forte attention du public pour que ce soit fermement dénoncé si cela ne se produit pas. En fait, dans notre propre déclaration, nous vous avons encouragés à faire comparaître les fonctionnaires, à un moment donné, afin de leur poser toutes les questions que vous pourriez avoir alors.

**M. Lawford :** Je crois que le projet de loi fait tout ce qu'il peut pour vous amener dans cette direction. Je comprends que du point de vue du législateur, c'est une position inconfortable, mais on y trouve effectivement des normes minimales et des indemnités pour les annulations et les refus d'embarquement. C'est un progrès énorme. Je ne crois pas qu'on puisse rédiger un règlement qui ne comporterait pas de montant d'argent ou de normes minimales, ce qui signifierait qu'on s'occuperait des nuitées et du genre de choses qui sont rendues nécessaires par un refus d'embarquement. Je ne crois tout simplement pas que l'Office des transports du Canada, qui s'est engagé à entendre le public à ce sujet, et ce, très rapidement, ne produira rien, compte tenu du libellé du projet de loi. Autrement dit, je crois que le projet de loi est assez solide pour que vous ayez l'assurance que les mesures réglementaires feront ce que nous demandons.

**The Chair:** In your brief, did you suggest this format?

**Mr. Lawford:** We suggested that these questions be worked out and that they would require public consultation and industry input, obviously. As some members have pointed out, Senator Tkachuk, somewhere between Europe and the United States, but we did not say this exact structure. However, we did say we wanted to have all of these issues that they've actually said there will be minimum standards on. We said those have to be in the consumer bill.

**The Chair:** So you will be pretty happy with what they've done because this is kind of what you recommended.

**Mr. Lawford:** Yes.

**The Chair:** You didn't want to have all the regulations in the bill.

**Mr. Lawford:** Correct because it would probably not get this far.

[*Translation*]

**Mr. Charbonneau:** I share your opinion. What we propose is adding as much detail as possible to the legislation and leaving it to the agency to improve it after the fact. However, the minimum rules and circumstances to which they apply will have to be clearly described in the bill and determined by the people who represent the population. It is important to avoid leaving room for surprises or implementing legislation that does not take into account future impacts but inserts the impacts into the legislation.

[*English*]

**Mr. Vanderlubbe:** I'm satisfied to leave the regulations to the CTA. I think one example where they did a good job was on the federal airline advertising rules, which were also drafted broadly. They did extensive consultations and did a good job.

The industry changes very quickly. Whenever these things are hard-wired into legislation, they quickly get out of date.

I think the legislation should be clearer regarding the intention in terms of public policy about what is a carrier's responsibility and what isn't. I think that's an area where it would be better to have clarity. Consumers right now are left with small claims. That's time consuming and they end up just giving up. It's a big deal.

**Le président :** Dans votre mémoire, avez-vous suggéré ce format?

**M. Lawford :** Nous avons indiqué qu'il faut régler ces questions, tenir des consultations publiques et obtenir la contribution de l'industrie, naturellement. Comme certains membres l'ont souligné, sénateur Tkachuk, cela pourrait se situer entre les solutions de l'Europe et des États-Unis, mais nous n'avons pas précisé la structure. Cependant, nous avons dit que nous voulons y voir tous les aspects pour lesquels ils ont dit qu'il y aurait des normes minimales. Nous avons dit qu'il faut que cela se trouve dans le projet de loi visant la protection des consommateurs.

**Le président :** Vous allez être très content de ce qu'ils ont fait, alors, car cela correspond beaucoup à ce que vous avez recommandé.

**M. Lawford :** Oui.

**Le président :** Vous ne vouliez pas tous les éléments des mesures réglementaires dans le projet de loi.

**M. Lawford :** En effet, car vous ne vous rendriez probablement pas jusqu'à ce point.

[*Français*]

**M. Charbonneau :** Je partage votre opinion. De notre côté, ce que nous proposons, c'est d'insérer effectivement le plus de détails possible dans la loi et de laisser le soin à l'office de bonifier après coup. Par contre, les règles minimales et les circonstances auxquelles elles s'appliquent devront être clairement décrites à même le projet de loi et être déterminées par les gens qui représentent le peuple. Il faut éviter de laisser place à des surprises ou de mettre en œuvre une loi où l'on ne tient pas compte des impacts futurs, mais plutôt insérer les impacts à même la loi.

[*Traduction*]

**M. Vanderlubbe :** Je trouve convenable de laisser les mesures législatives à l'OTC. Je crois qu'ils ont fait de l'excellent travail, par exemple, avec les règles fédérales en matière de publicité s'appliquant aux compagnies aériennes, qui ont aussi été rédigées en termes généraux. Ils ont mené de vastes consultations et ont fait du bon travail.

L'industrie évolue très rapidement. Quand de telles choses sont ancrées dans la loi, elles sont rapidement dépassées.

Je crois que la loi devrait exprimer plus clairement l'intention quant à la politique publique portant sur ce qui relève de la responsabilité du transporteur et sur ce qui n'en relève pas. Je crois que c'est un aspect qui gagnerait à être clair. Les consommateurs n'ont pour seul recours que les petites créances. Cela prend du temps et ils finissent par abandonner. C'est important.

I think that it will do a good job for a lot of the irritants that are in air travel, and I believe the CTA will do a good job.

**Senator Bovey:** I appreciate the comment about information on planes. In the last 10 days, I think I've been on five planes and not one was on time. On one of the flights from Vancouver to Winnipeg, I was fascinated. We got on late. As we were about to take off late, the pilot came on and said, "Thanks for being patient. I can't tell you why we're late because I don't know. It may be because of a change of aircraft because the airline oversold the flight." That was not particularly helpful.

You've commented on taking a look at passenger rights, looking at the ones in the EU. I'm aware of one situation. It happened to be my son-in-law who is a competitive cyclist. He was racing in Europe. The plane was late leaving and the bags didn't make it onto the plane. He wasn't fussed because he knew he'd get compensation because of the rules in the EU. What surprised him, however, was when the cheque came, months later, it was one third of what it should have been, so he had to request the rest of it. Another third came a number of months later, and then he had to request another bit. That third came another three months later. It took at least nine months for the compensation to come.

He happens to be a journalist and on the ball; he knew how to ask and push and push. What about the passengers who don't know? What about the passengers who don't have the fortitude or the interest in pushing or maybe think that that one-third cheque was it? So they get a cheque and therefore they're happy?

If we base the regulations on Europe and they talk about how much, are we also going to talk in the regulations about when and does the payment come in one lump sum? What about the person who thinks they've got all they're going to get? I still want to know about the money left on the table that passengers never claimed.

[*Translation*]

**Mr. Charbonneau:** You raise some very relevant aspects. These are things we see every day, because we receive requests and provide a turnkey service to passengers to get compensation. When we started the company and began looking at the market, we realized that in North America, less than 2 per cent of people ask for compensation, because they do not know their rights or they do not want to fight the airlines. Today, 20 per cent of our customers have approached an airline and been denied, and they come back to us afterwards. So, there really is work to be done

Je crois que cela va régler bien des irritants liés aux voyages en avion, et je crois que l'OTC va faire du bon travail.

**La sénatrice Bovey :** J'apprécie le commentaire au sujet des renseignements fournis dans les avions. Au cours des 10 derniers jours, je pense que j'ai pris cinq avions, et aucun n'était à l'heure. J'ai trouvé la situation fascinante lors d'un des vols, de Vancouver à Winnipeg. L'embarquement s'est fait en retard. Nous allions décoller — en retard —, et le pilote a pris le micro pour nous dire : « Merci de votre patience. Je ne peux pas vous dire pourquoi nous sommes en retard, car je ne le sais pas. On a peut-être changé d'appareil parce que la compagnie avait vendu trop de billets. » Cela ne nous a pas été très utile.

Vous avez recommandé qu'on se penche sur les droits des passagers, et qu'on regarde du côté de l'Union européenne. Je suis au courant d'une situation. C'est arrivé à mon gendre, un cycliste compétitif. Il faisait une course en Europe. L'avion est arrivé en retard, et les bagages n'avaient pas suivi. Il ne s'en est pas trop fait parce qu'il savait qu'il aurait une indemnité grâce aux règles de l'Union européenne. Ce qui l'a surpris, cependant, c'est que quand le chèque est arrivé des mois plus tard, c'était le tiers de ce qu'il aurait dû recevoir et il a dû faire une demande pour avoir le reste du montant. Il a reçu un autre tiers du montant quelques mois plus tard, et il a dû faire une autre demande. Ce dernier tiers est arrivé trois mois plus tard. Il a donc fallu neuf mois pour qu'il obtienne l'indemnité en entier.

Il se trouve qu'il est journaliste et qu'il est bien renseigné; il était donc au courant de la manière de présenter sa demande et d'exercer des pressions. Toutefois, qu'en est-il des passagers qui n'ont pas cette chance? Qu'en est-il des passagers qui n'ont pas la force ou l'envie de faire ces démarches ou qui se disent peut-être que ce chèque pour le tiers du montant était tout ce à quoi ils avaient droit? Devons-nous en comprendre que ces gens reçoivent un chèque et que cela les satisfait?

Si nous fondons notre réglementation sur ce qui se fait en Europe et que la réglementation européenne prévoit un montant, inscrirons-nous également dans la réglementation le délai pour l'envoi du paiement? Par ailleurs, le paiement doit-il être remis sous la forme d'un seul montant forfaitaire? Qu'en est-il de la personne qui croit avoir reçu tout le montant auquel elle a droit? Je me pose encore des questions sur l'argent auquel les passagers ont droit, mais qu'ils ne réclament jamais.

[*Français*]

**M. Charbonneau :** Vous soulevez des aspects très pertinents. Ce sont des choses que nous voyons au quotidien, puisque nous recevons des demandes et que nous offrons un service clé en main aux passagers pour qu'ils puissent aller chercher des compensations. Lorsqu'on a fondé la compagnie et qu'on s'est mis à regarder le marché, on s'est rendu compte qu'en Amérique du Nord, moins de 2 p. 100 des gens réclament une compensation, parce qu'ils ne connaissent pas leurs droits ou ne veulent pas se battre contre les lignes aériennes. Aujourd'hui,

to educate people and also on the airline side. It is not normal for people who make claims to be turned down because the airlines know that when they say no, 95 per cent of people will not go further.

In addition, I am very worried about the whole notion of customer information. Our advertising at the Montreal airport was withdrawn as a result of pressure from the airlines. We displayed the rights of consumers in a public place. Of course, that is an area that worries me a lot. We cannot inform people in public places because airlines are putting pressure on airports. It worries me because passengers have rights but cannot use them because they do not know them.

[*English*]

**The Chair:** How bad is the problem? I travel all the time. Sometimes planes are late and you have a terrible time, but considering the amount of travel I've done, most of the time I'm a pretty happy guy. How bad is this problem, or are we just a nation of whiners and complainers?

[*Translation*]

**Mr. Charbonneau:** When we propose going for compensation for flight delays of more than three hours, and more than two hours within Canada, when we look at the statistics from 2014 to 2016, that represents less than 1 per cent of people.

However, from 2014 to 2016, the number of delays increased in Canada year after year. It went from 10.8 per cent in 2014 to 14.1 per cent in 2016. For cancellations, there was an increase year over year from 1.2 per cent in 2014 to 1.4 per cent in 2016. In the case of cancellations, when we look at flights subject to European compensation, we are talking about 0.4 per cent, or four times less.

[*English*]

**The Chair:** Yes, but we have terrible winters. Let's think about this. I mean, Paris to London is 25 miles, or whatever it is. It's not big deal. In Canada, you're travelling from Montreal, which has one type of weather, to Toronto, which has something totally different, all the way to Saskatoon, where it is 30 below zero. I'm surprised that's all there is, actually. When you think about what people have to put up with and the airlines have to put up with, that's not very much, is it? I know you're making a living promoting this.

20 p. 100 de nos clients ont tenté une approche auprès des lignes aériennes qui leur a été refusée, et ils reviennent vers nous par la suite. Donc, il y a vraiment un travail à faire quant à l'éducation des gens et aussi du côté des transporteurs aériens. Il n'est pas normal que les gens qui présentent des demandes se heurtent à des refus, parce que les compagnies aériennes savent que lorsqu'on leur dit non, 95 p. 100 des gens n'iront pas plus loin.

Par ailleurs, je suis très inquiet quant à toute la notion de l'information des clients. Nos publicités à l'aéroport de Montréal ont été retirées à la suite de pressions de la part des lignes aériennes. Nous affichions les droits des consommateurs dans un endroit public. Évidemment, c'est un aspect qui m'inquiète énormément. On ne peut pas informer les gens dans les endroits publics, parce que les lignes aériennes mettent de la pression sur les aéroports. Cela m'inquiète, car les passagers ont des droits, mais ne peuvent pas y avoir recours, parce qu'ils ne les connaissent pas.

[*Traduction*]

**Le président :** À quel point le problème est-il grave? Je voyage tout le temps. Les vols sont parfois en retard, et c'est pénible, mais je suis la plupart du temps satisfait, et je voyage souvent. Le problème est-il grave ou sommes-nous seulement une nation de pleurnicheurs qui n'arrêtent pas de se plaindre?

[*Français*]

**M. Charbonneau :** Quand on propose d'aller chercher des compensations pour les retards de vol de plus de trois heures, et de plus de deux heures à l'intérieur du Canada, quand on regarde les statistiques de 2014 à 2016, cela représente moins de 1 p. 100 des gens.

Par contre, de 2014 à 2016, le nombre de retards a augmenté au Canada année après année. Il est passé de 10,8 p. 100 en 2014 à 14,1 p. 100 en 2016. Pour les annulations, il y a eu une hausse année après année de 1,2 p. 100 en 2014 à 1,4 p. 100 en 2016. Dans le cas des annulations, quand on regarde les vols soumis aux compensations européennes, on parle de 0,4 p. 100, soit quatre fois moins.

[*Traduction*]

**Le président :** C'est vrai, mais nous avons des hivers rigoureux. Réfléchissons-y un instant. Paris se trouve à 25 milles de Londres, ou peu importe la distance. C'est peu. Au Canada, vous embarquez à Montréal, où il y a une certaine météo, et vous débarquez à Toronto, où la météo est totalement différente, puis nous avons des températures de 30 degrés sous zéro à Saskatoon. Je suis en fait surpris que ce soit tout. Lorsque nous pensons à tous les aspects avec lesquels les gens et les transporteurs aériens doivent composer, c'est très peu, n'est-ce pas? Je sais que c'est votre travail de faire la promotion de ces questions.

**Mr. Lawford:** You can take a look at the same thing on banking or telecom before they had their ombudsman. You would say they had no complaints. Well, as soon as they set up an ombudsman, it went from a thousand to 10,000, and now telecom receives 30,000 complaints a year.

When the system is simple and people have a consistent set of rights, I think you'll see that people realize they do have some claims. I'm glad you've been lucky so far in getting across the country, but a lot of the people who call us are quite distressed almost every flight they take.

**Mr. Vanderlubbe:** The other thing is, I think, the status of people around the table. It was pointed out by Mr. Jack that for average Canadians in economy travelling in overbooking situations or downgrades in aircraft — I'm not talking about weather — it is a real inconvenience and it is a disruption that occurs frequently.

The vast majority of the transactions go perfectly well, for sure, but when they do go bad, it leaves consumers with very few remedies because it is too costly and too time-consuming to even do it; and yet in their view the agreement has been breached.

I'm a travel agency owner. We had a customer who was denied boarding on a discounted business-class ticket to Sydney, Australia, because two letters were wrong. It was an international carrier that pretty much wanted to charge extortion amounts to try to remedy the situation.

So while the lion's share, the vast majority, goes smoothly, when it does go wrong, it leaves the consumer with no real remedies.

[*Translation*]

**Senator Gagné:** I was surprised, Mr. Lawford and Mr. Charbonneau, that you did not refer to the fact that the bill adds a new section — section 67.3. It states that only the persons affected can file a complaint against an airline regarding their rights, to the exclusion of third parties like you. What is your reaction to that proposal?

**Mr. Charbonneau:** We talk a lot about it in our brief. It does not necessarily concern us because the people are represented by lawyers, and it is a constitutional right in Canada. It is more about non-profit agencies that come to defend the rights of consumers. We talk about it at length in our brief. Indeed, people should have the right to be represented. We are introducing an amendment to that effect to the bill.

**M. Lawford :** C'était la même situation qui prévalait dans les secteurs des banques et des télécommunications avant de nommer des ombudsmans pour ces secteurs. Vous auriez dit que ces entreprises ne recevaient aucune plainte. Or, à la suite de la nomination de l'ombudsman, nous sommes passés de 1 000 à 10 000 plaintes, et les entreprises de télécommunications reçoivent maintenant 30 000 plaintes par année.

Si nous offrons un système simple et que nous donnons aux gens un ensemble uniforme de droits, je crois que vous constaterez que les gens se rendront compte qu'ils ont droit à des indemnités. Je suis heureux d'entendre que vous avez été chanceux jusqu'à présent dans vos déplacements au pays, mais bon nombre de personnes qui nous appellent sont assez déçues pratiquement chaque fois qu'elles prennent l'avion.

**M. Vanderlubbe :** À mon avis, l'autre élément dont nous devons tenir compte est le statut des personnes autour de la table. Comme M. Jack l'a souligné, les Canadiens moyens voyagent en classe économique et ils doivent composer avec des surréservations et des déclassements; je ne parle pas de la météo. C'est un véritable inconvénient et c'est un problème fréquent.

C'est vrai que la vaste majorité des transactions se déroulent sans heurt. Toutefois, lorsque la situation tourne au vinaigre, les consommateurs ont très peu de recours, parce que cela coûte trop cher et que le processus demande aussi beaucoup de temps. N'empêche qu'à leurs yeux c'est une rupture de contrat.

Je suis propriétaire d'une agence de voyages. Nous avons eu un client qui s'est vu refuser l'embarquement avec un billet de classe affaires à prix réduit pour Sydney, en Australie, parce qu'il y avait une erreur concernant deux lettres. Ce transporteur aérien étranger a en gros tenté d'extorquer une somme exorbitante pour essayer de régler la situation.

Bref, même si dans la majorité des cas tout se passe bien pour les voyageurs, lorsque la situation tourne au vinaigre, le consommateur n'a pas vraiment de recours.

[*Français*]

**La sénatrice Gagné :** J'ai été surprise, messieurs Lawford et Charbonneau, que vous n'ayez pas fait allusion au fait que, dans le projet de loi, on ajoute un nouvel article, l'article 67.3. Cet article indique que seule une personne lésée peut déposer une plainte contre un transporteur aérien concernant ses droits, à l'exclusion de tierces parties comme vous. Quelle est votre réaction à cette proposition?

**M. Charbonneau :** Nous en parlons beaucoup dans notre mémoire. Cela ne nous concerne pas nécessairement, parce que les gens sont représentés par des avocats, et que c'est un droit constitutionnel au Canada. Il s'agit davantage des agences à but non lucratif qui viennent défendre les droits des consommateurs. Nous en parlons amplement dans notre mémoire; effectivement,

**Senator Gagné:** Are you familiar with the situation of *Delta Air Lines Inc. v. Lukács*?

**Mr. Charbonneau:** Yes.

**Senator Gagné:** In short, the Supreme Court found the exclusion unreasonable.

**Mr. Charbonneau:** Right.

**Senator Gagné:** Thank you.

[*English*]

**Senator Mitchell:** Thank you very much for your presentations.

As I was listening, you reflected something that happens in chambers that review legislation. On the one hand, there is a concern that there is too much in a bill, which means it's an omnibus bill. On the other hand, there is a concern that there is not enough and we have to stuff it full of regulations. You can't have it both ways, but it ends up, to some extent, being reflected here.

Mr. Charbonneau, I'm afraid to say that I actually buy the argument that the hard-wire problem is a big problem and can actually hamstring quick responsiveness and, therefore, better client service.

I want to underline the points that the other three of you made in that regard, but I also want to confirm something that seems implicit in what you're saying. You have no doubt you are going to be consulted extensively in the development of those regulations. It's not like they're going to be done behind closed doors without industry and representative groups having input. They're not going to be secret; they're going to be public.

While there is some concern that they'll never come before this Senate committee, we can call them before this committee and do a review any time we want.

**Mr. Lawford:** We do expect to be consulted publicly, yes.

**The Chair:** Thank you very much, gentlemen.

(The committee adjourned.)

les gens devraient avoir le droit d'être représentés. Nous présentons un amendement en ce sens au projet de loi.

**La sénatrice Gagné :** Connaissez-vous la situation du cas de *Delta Air Lines Inc. c. Lukács*?

**M. Charbonneau :** Oui.

**La sénatrice Gagné :** En bref, la Cour suprême a trouvé l'exclusion déraisonnable.

**M. Charbonneau :** D'accord.

**La sénatrice Gagné :** Merci.

[*Traduction*]

**Le sénateur Mitchell :** Merci beaucoup de vos exposés.

Pendant que je vous écoutais, vous avez souligné quelque chose qui se produit dans les Chambres qui examinent les mesures législatives. D'un côté, nous nous inquiétons qu'il y ait un trop grand nombre d'éléments dans un projet de loi, parce que cela deviendrait un projet de loi omnibus. De l'autre, nous craignons d'oublier des éléments dans le projet de loi et de devoir pallier les lacunes avec des règlements. C'est l'un ou l'autre, mais nous en voyons ici, dans une certaine mesure, un bon exemple.

Monsieur Charbonneau, j'ai bien peur d'être d'accord avec l'argument selon lequel le problème systémique est énorme et qu'il peut en fait nuire à notre capacité d'intervenir rapidement et entraîner par conséquent la prestation d'un piètre service à la clientèle.

Je tiens à souligner les autres points qu'ont fait valoir les trois autres témoins à ce sujet, mais je souhaite aussi confirmer quelque chose qui semble implicite dans ce que vous dites. Il ne fait aucun doute dans votre esprit que vous serez invités à participer à de vastes consultations aux fins de l'élaboration de ces règlements. Nous ne rédigerons pas ces règlements derrière des portes closes sans demander l'avis de l'industrie et des groupes de représentants. Ces mesures réglementaires ne seront pas tenues secrètes; elles seront publiques.

Même si certains s'inquiètent que le comité sénatorial ne soit jamais saisi de ces mesures, nous pouvons décider à tout moment de les étudier au comité.

**M. Lawford :** Nous nous attendons à ce qu'il y ait des consultations publiques.

**Le président :** Merci beaucoup, messieurs.

(La séance est levée.)

WITNESSES

**Tuesday, February 27, 2018**

*Pulse Canada:*

Greg Northey, Director, Industry Relations.

*Keystone Agricultural Producers of Manitoba:*

Dan Mazier, President.

*National Farmers Union:*

Cam Goff, Second Vice-president, Operations.

*Air Transat:*

George Petsikas, Senior Director, Government and Industry Affairs.

*WestJet:*

Andrew Gibbons, Director, Government Relations and Regulatory Affairs.

*Air Canada:*

David Rheault, Senior Director, Government Affairs and Community Relations.

**Wednesday, February 28, 2018**

*National Airlines Council of Canada:*

Massimo Bergamini, President and Chief Executive Officer.

*Canadian Airports Council:*

Daniel-Robert Gooch, President.

*Canadian Automobile Association:*

Ian Jack, Managing Director, Communications and Government Relations, Public Affairs.

*Public Interest Advocacy Centre:*

John Lawford, Executive Director and General Counsel.

*Flight Claim Canada:*

Jacob Charbonneau, Co-founder and Chief Executive Officer.

*Association of Canadian Travel Agencies:*

Richard Vanderlubbe, Chair, Canada Transportation Act Review Committee.

TÉMOINS

**Le mardi 27 février 2018**

*Pulse Canada :*

Greg Northey, directeur, Relations avec l'industrie.

*Keystone Agricultural Producers of Manitoba :*

Dan Mazier, président.

*Union nationale des fermiers :*

Cam Goff, deuxième vice-président, Opérations.

*Air Transat :*

George Petsikas, directeur principal, Affaires gouvernementales et de l'industrie.

*WestJet :*

Andrew Gibbons, directeur, Relations gouvernementales et affaires réglementaires.

*Air Canada :*

David Rheault, directeur principal, Affaires gouvernementales et relations avec les collectivités.

**Le mercredi 28 février 2018**

*Conseil national des lignes aériennes du Canada :*

Massimo Bergamini, président-directeur général.

*Conseil des aéroports du Canada :*

Daniel-Robert Gooch, président.

*Association canadienne des automobilistes :*

Ian Jack, directeur général, Communications et Relations gouvernementales, Affaires publiques.

*Centre pour la défense de l'intérêt public :*

John Lawford, directeur général et conseiller juridique général.

*Vol En Retard Canada :*

Jacob Charbonneau, cofondateur et président-directeur général.

*Association canadienne des agences de voyages :*

Richard Vanderlubbe, président, Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada.